UNHCR
The UN Refugee Agency

المجلس الوطني لشؤون الأسرة
NATIONAL COUNCIL FOR FAMILY AFFAIRS

الدّليل الإرشاديّ لتطبيق النّهج المرتكز على النّاجين من العنف ضمن إجراءات الاستجابة لحالات العنف

2023

جميع حقوق النشر محفوظة للمجلس الوطني لشؤون الأسرة

المملكة الأردنية الهاشمية
رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية
(2023/10/5822)
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية
عن محتوى مصنفه ولا يعّبر هذا المصنف
عن رأي دائرة المكتبة الوطنية

الدّليل الإرشاديّ لتطبيق النّهج المرتكز على النّاجين من العنف ضمن إجراءات الاستجابة لحالات العنف 2023

فهرس المحتويات

الفهرس	
الفصل الأوّل مدخل إلى الدّليل	1
التمهيد	2
المقدّمة	3
هدف ونطاق الدّليل	4
منهجيّة اعداد الدّليل	4
المقاربات المختلفةِ للوقايةِ والاستجابةِ لحالاتِ العنفِ المبنيِّ على النّوعِ الاجتماعيِّ والعنفِ الأسريِ وحماية الطفلِ	5
المراجع والسّياسات والتّشريعات والأطر النّاظمة	6
الفصل الثاني: النهج المرتكز على الناجي/الناجية من العنف	7
أهميّة وإلزاميّة النّهج المرتكز على النَّاجين من العنف	8
المبادئ التّوجيهيّة للنّهج المرتكز على النَّاجين من العنف	10
الفصل الثالث: الالتزامات الاخلاقية لمقدمي الخدمات تجاة الناجين من العنف	39
الفصل الرابع: أساسيّات النّهج المرتكز على النَّاجين من العنف	45
الكفاءة والأهليّة في التعامل مع الناجين	46
التحضير الجيد للتعامل مع الناجين وتقديم الخدمات لهم	46
التّطبيق الجيد لمهارات التعامل مع الناجين	47
مهارات الاتصال والتواصل	48
اولا: لغة الجسد	48
ثانياً: الرَّسائل الشفهيّة	49
ثالثاً: مهارات الاستماع الفاعل	49
رابعاً: التّأكيد وإضفاء صفة الطّبيعيّة (المهنية في التعامل)	50
خامساً: الرّسائل السّلوكيّة	51
سادسا: مهارات وفنّيّات مقابلات النّاجين	51
الفصل الخامس: مبادئ إرشاديّة لتطبيق النّهج المرتكز على النَّاجين من العنف ضمن مراحل التّعامل مع الناجين من العنف	56
اولا: مرحلة الاكتشاف والتّبليغ (الاستقبال)	57
ثانيا: مرحلة الاستجابة الفوريّة	67
ثالثا: مرحلة التّدخّل	72
رابعا : مرحلة الإغلاق	73
الفصل السادس: أمثلة وتطبيقات	74
أمثلة على التّوجّهات والمعتقدات الإيجابيّة والسّلبيّة	75
دراسة حالة	86

الفصل الأوّل
مدخل إلى الدّليل

التمهيد

استكمالا للجهود الوطنية لتعزيز استجابة المؤسسات في التعامل مع حالات العنف ومأسسة خدماتها ضمن مرجعيات علمية وعملية مبنية على أفضل الممارسات الفضلى، وبناء على المرجعيات الوطنية التي ساهمت في تعزيز منظومة الحماية الوطنية لحالات العنف ضمن نهج عمل تشاركي يسهم في شمولية وتكامل الاستجابة لحالات العنف وبشكل متناسق بين المؤسسات لتقديم الخدمات ذات جودة وفق احتياجات حالات العنف، ومن أهمها الإطار الوطني لحماية الأسرة من العنف ومعايير الاعتماد وضبط الجودة للخدمات المقدمة لحالات العنف الأسري، وإجراءات العمل الوطنية الموحدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف، وقانون الحماية من العنف الأسري، والإجراءات الداخلية للمؤسسات مقدمة الخدمة.

عمل المجلس وبالشراكة مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين على إعداد "الدليل الإرشادي للعاملين مع حالات العنف حول مبادئ وقواعد وآليات تطبيق النهج المرتكز على المساء إليه/ ا (الناجين من العنف) ضمن إجراءات الاستجابة للحالات العنف"، بهدف إضفاء الطابع المؤسسي على الممارسات المهنية لكافة مقدمي الخدمات لحالات العنف، وتعزيز مفهوم وممارسات النهج المرتكز على المساء إليه/ ا (الناجين من العنف) لدى كافة العاملين في منظومة الحماية من العنف وخلق بيئة داعمة للناجين من العنف وأسرهم تقوم على احترام حقوقهم بشكل يمكنهم من أخذ زمام المبادرة في مجابهة العنف واتخاذ القرارات المستنيرة بناء على أولوياتهم واحتياجاتهم بما يسهم في تسريع تعافيهم من آثار العنف وأسبابه.

وختاما، فإننا نؤكد اعتزازنا بشراكتنا كمؤسسات وطنية تعنى بحماية الأسرة من العنف، والتزام المجلس بوصفه مظلة للمؤسسات العاملة في مجال شؤون الأسرة بالعمل مع كافة الجهات لترسيخ نهج العمل التشاركي في مجال حماية الأسرة، وبما يعزز منظومة حماية الأسرة على المستوى الوطني، ولا يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين على دعمهم لإعداد هذا الدليل والشكر لأعضاء اللجنة الفنية للمشروع من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمنظمات الدولية ولكل من ساهم بتطويره، مؤكدين أهمية استمرار العمل التشاركي بين جميع المؤسسات، داعيا الباري -عز وجل- بأن تتكاتف جهودنا جميعا لتوفير سبل العيش الكريم لأبناء وطننا الحبيب في ظل مولاي صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم أعز الله ملكه.

الامين العام للمجلس الوطني لشؤون الأسرة

الدكتور محمد مقدادي

المقدّمة

جاء إعداد الدليل الإرشادي للعاملين مع حالات العنف حول مبادئ وقواعد وآليات تطبيق النهج المركز على المساء إليه/ ا (الناجين من العنف) ضمن إجراءات الاستجابة للحالات العنف ليتوافق ويكمل ما أنجز وطنيا، حيث تم إعداده بناء على مراجعة لجميع المبادئ التوجيهية الواردة في المرجعيات الوطنية من أطر وتشريعات وإجراءات ومعايير متعلقة بالية التعامل مع حالات العنف ووفق أفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وبصورة تسهم في تعزيز البيئة المؤسسية الداعمة لتحقيق النهج الحقوقي والإنساني للتعامل مع حالات العنف من خلال وضع وتحديد الأسس والتطبيقات عملية حول الآلية والكيفية الواجب اتباعها من قبل مقدمي الخدمات في تعاملهم مع حالات العنف بما يسهم في الاستجابة المتكاملة لحالات العنف ويلبي احتياجاتهم وأولوياتهم ويسهم في تعافيهم من آثار العنف وأسبابه.

كما وحدد الدليل مفاهيم ومبادئ وقواعد وآليات تطبيق النهج المرتكز على الناجين من العنف كمرجع علمي وعملي إرشادي لكافة مقدمي الخدمات في منظومة الحماية من العنف، لتعزيز مهاراتهم وقدراتهم المهنية المبنية على احترام حقوق الناجين من العنف وإنسانيتهم على نحو يمكنهم من اتخاذ القرارات المستنيرة في تقرير مصيرهم، وأخذ زمام المبادرة في طريقهم نحو التعافي من العنف. ويعزز النهج الوارد في الدليل مهارات المتعاملين مع الحالات من خلال وضع الناجين وأسرهم في مركز صنع القرار من حيث العمليات والتدخلات والقرارات المتعلقة بهم، بشكل يراعي الجوانب النفسية والجسدية والعاطفية والاجتماعية لمتلقي الخدمة من خلال قيام المؤسسات المعنية بتوفير الخدمات وبشكل يحترم حقوق الناجين وأسرهم والتعامل معهم بكرامة في كافة مراحل وإجراءات الاستجابة، وتقديم الخدمات التي تلبي احتياجاتهم وتسهم في إيجاد بيئة آمنة وداعمة لهم.

وتناول الدليل أهم المقاربات المتعلقة بتطبيق النهج المرتكز على الناجين من العنف، والمبادئ والمسؤوليات الأخلاقية لمقدمي الخدمات تجاه الناجين من العنف، وأساسيات النهج المرتكز على الناجين من العنف، ومهارات الاتصال والتواصل ضمن مراحل الاستجابة والقواعد العامة للتعامل مع الناجين من العنف ومهارات وإرشادات حول تطبيق الإسعافات النفسية الأولية، وطرق تقديم الدعم النفسي للناجين بما يعزز الاتجاهات والمعتقدات المهارات الإيجابية لمقدمي الخدمات في استجابتهم لحالات العنف.

هدف ونطاق الدّليل

يهدف الدليل إلى تعزيز مهارات مقدمي الخدمات الاجتماعية والنفسية والقانونية والصحية والتربوية والشرطية من كافة الجهات الحكومية وغير الحكومية والمنظمات العاملة في هذا المجال في تطبيق النهج المرتكز على الناجين من العنف من خلال توفير مرجع علمي وعملي إرشادي لمقدمي الخدمات يبين المهارات المهنية المبنية على المبادئ والقواعد وآليات والفنيات الواجب تحقيقها لتطبيق النهج المرتكز على الناجين من العنف وبما يسهم في تمكين الناجين من العنف وأسرهم وتوعيتهم بالخيارات والخدمات المتوفرة، ودعمهم في اتخاذ قرارات مبنية على المعرفة والموافقة والمستنيرة لتلقي الخدمات والتدخلات الصحية، والنفسية والاجتماعية والتربوية، والأمن والحماية، والقضائية، وتحقيق العدالة، والتمكين الاقتصادي، والمساعدة القانونية...، والتي تساعد الناجين على التعافي من آثار العنف الذي تعرضوا له والوقاية من تعرضهم لأي عنف إضافي.

منهجيّة اعداد الدّليل

قام المجلس بالشراكة مع المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بإعداد "الدليل الإرشادي للعاملين مع حالات العنف حول مبادئ وقواعد وآليات تطبيق النهج المركز على المساء إليه/ ا (الناجين من العنف) ضمن إجراءات الاستجابة للحالات العنف تحت إشراف لجنة فنية شكلت لهذه الغاية ممثلة من المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والمنظمات الدولية (وزارة التنمية الاجتماعية، وزارة التربية والتعليم، وزارة الصحة، مديرية الأمن العام/ إدارة حماية الأسرة والأحداث، جمعية قرى الأطفال الأردنية، مؤسسة نهر الأردن، معهد العناية بصحة الأسرة، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، منظمة الأمم المتحدة للطفولة، صندوق الأمم المتحدة للسكان) لغايات تقديم الدعم الفني ضمن إجراءات إعداد الدليل.

إذ تم إعداد تقرير تحليلي مستند إلى مخرجات مراجعة الوثائق والمواد العلمية ذات العلاقة، والتي منها – على سبيل الذكر لا الحصر- الاتفاقيات الدولية؛ والقوانين والأنظمة الوطنية المعنية بالتعامل مع حالات العنف؛ والأدلة والبروتوكولات العالمية والعربية والوطنية المعنية بالتعامل مع مثل هذه الحالات؛ ومخرجات الزيارات الميدانية واللقاءات المتعددة مع أعضاء اللجنة الفنية ومقدمي الخدمات من والجهات الشريكة للتعرف على نهج العمل المتبع لديها ومقارنتها مع الأطر والمعايير والتشريعات الوطنية والممارسات العالمية الفضلى؛ ووضع الاقتراحات اللازمة لتحقيق هدف الدليل.

وتم عقد العديد من الاجتماعات وورش العمل لأعضاء اللجنة الفنية وممثلي المؤسسات مقدمة الخدمة لمناقشة مسودات الدليل حتى تم اعتماد المسودة النهائية من الدليل، ولغايات اعتماد الدليل بصورته النهائية تم عقد دورات التدريبية لمقدمي الخدمات من كافة الجهات مقدمة الخدمة الحكومية وغير الحكومية في كافة أقاليم المملكة بهدف أخذ التغذية الراجعة منهم حول الدليل بما ساهم في إثراء الدليل والخروج بالنسخة النهائية من الدليل.

المقاربات المختلفةِ للوقايةِ والاستجابةِ لحالاتِ العنفِ المبنيِّ على النّوعِ الاجتماعيِّ والعنفِ الأسريِ وحماية الطفلِ

تمَّت في هذا الدّليلِ مراعاةُ المقارباتِ التّاليةِ للوقايةِ والاستجابةِ لحالاتِ العنفِ المبنيِ على النّوعِ الاجتماعيِ والعنفِ الأسريِّ وحماية الطفلِ.

• **المقاربةُ المرتكزةُ حول النّاجينَ منْ العنفِ:** وتشملُ احترامَ مصالحِ ورغباتِ النّاجينَ، وإيلاءِ الأولويّةِ لحقوقهمْ وكرامتهمْ ورغباتهمْ وخياراتهمْ واحتياجاتهمْ وأمنهمْ، عندَ وضعِ وتنفيذِ التّدخّلاتِ الخاصّةِ بالوقايةِ والاستجابةِ.
وتقومُ هذهِ المقاربةِ على عددٍ منْ المبادئِ والمهاراتِ الّتي تمَّ وضعها لإرشادِ العاملينَ (بغضِ النّظرِ عنْ دورهمْ) خلالَ تعاملهمْ معَ الأشخاصِ الّذينَ تعرّضوا للعنفِ. وتهدفُ هذهِ المقاربةِ إلى خلقِ بيئةٍ داعمةٍ يتمُّ فيها احترامُ حقوقِ النّاجينَ ومعاملتهمْ بكرامةٍ واحترامٍ. كما تساعدُ هذهِ المقاربةِ أيضًا على تعزيزِ تعافي النّاجينَ، وتعزيز قدرتهمْ على التّعبيرِ عنْ احتياجاتهمْ ورغابتهمْ، وتعزيزِ قدراتهمْ على اتّخاذِ القراراتِ بشأنِ التّدخّلاتِ المحتملةِ.

• **المقاربةُ القانونيّةُ:** تستهدفُ المقاربةُ القانونيّةُ تحليل الأسبابِ الجذريّةِ للمشاكلِ، والتّصدّي للممارساتِ التّمييزيّةِ الّتي تعوقُ التّدخّلاتِ الإنسانيّةَ، وتستهدف أفضل الممارسات التّطبيقيّة الّتي أقرّتها القوانين المحلّيّة والّتي تقومُ على ما يلي:

- المعايير الدّولية لحقوق الإنسان، والقانون الإنسانيّ الدّولي، والقوانين المحليّة.
- دمجِ هذهِ القيمِ والمعاييرِ والمبادئِ في الخططِ والسّياساتِ وكافة خطواتِ التّدخّلاتِ الإنسانيّةِ.
- هيَ منهجٌ شاملٌ ومتعدّدُ التّخصّصاتِ.
- مشاركةِ العديدِ منْ مقدّمي الخدمات (الحكوميّينَ وغيرِ الحكوميّينَ).
- لا بدّ من استهدافِ تمكين النّاجين ومجتمعاتهم.

يُعتَبَرُ مقدّمو الخدمات بمثابةِ أصحابِ المسؤوليّةِ، وهمْ ملتزمونَ بتشجيعِ وتمكينِ ومساعدةِ أصحابِ الحقوقِ على المطالبةِ بهذهِ الحقوقِ.

• **المقاربة المجتمعيّةِ:** تقومُ هذهِ المقاربةِ على الأخذ بالدّورِ المحوريِّ لأسر النّاجينَ منْ العنفِ، في كافّةِ البرامجِ الّتي تتصدّى لهذا النّوعِ منْ العنفِ. كمَا تستهدفُ تعزيزَ التّفاعلِ معَ أسر النّاجين بوصفهمْ شركاء في الحمايةِ والتّغييرِ الاجتماعيِّ الإيجابيِّ، وفي ضوْءِ أهميّةِ إشراكِ النّاجين وأسرهم في صناعةِ القراراتِ الخاصةِ بهمْ. كما تقومُ هذهِ المقاربةِ على ضمانِ المشاركةِ الفعّالةِ للنّاجين في التّخطيطِ والتّنفيذِ والرّقابةِ وتقييمِ البرامجِ. وتهدفُ هذهِ المقاربةِ إلى ضمانِ الحمايةِ الأفضلِ لكافة الناجين وتعزيزِ قدراتهمْ على تحديدِ وتطويرِ الحلولِ وأيضا على الاستخدامِ الأمثل للخدمات.

• **المقاربةُ القائمةُ على تعدّدِ التّخصصاتِ:** لا يمكنُ لأيِّ جهةِ التّصدي لكافةِ أوجهِ الوقايةِ والاستجابةِ للعنفِ الجنسيِّ والعنفِ القائمِ على النّوعِ الاجتماعيِّ. ومنْ ثمَّ فإنَّ النّموذجَ المتعدّدَ التّخصّصاتِ يستهدفُ التّنسيقَ الشّاملَ بينَ الجهودِ الّتي تبذلها كافّةُ المنظّماتِ والهيئاتِ، والّتي تسعى إلى تعزيزِ مشاركةِ الأشخاصِ المعنيّينَ، والتّنسيقِ والتّعاونِ بينَ مختلفِ القطاعاتِ الّتي تشملُ القطاعَ الصّحّيَّ والنّفسيَّ، والاجتماعيَّ، وقطاعي العدلِ ،والأمن. وتعدُّ مشاركةُ كافّةِ القطاعاتِ (الخدمات المجتمعيّة، الصّحّة، الحماية، الأمن) محوريّةً لنجاحِ البرامجِ الّتي تستهدفُ هذا النّوعَ منْ العنفِ، وعلى كافّةِ المعنيين التّنسيقِ والتّعاونِ.

المراجع والسّياسات والتّشريعات والأطر النّاظمة

استندَ إعدادُ الدّليل الإرشاديّ على المراجعة المكتبيّة للوثائق والدّراسات والتّشريعات والمرجعيّات الوطنيّة في مجال الحماية ذات العَلاقة، وتشمل:

- الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ.
- إجراءات العمل الوطنيّة الموحّدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردنّ (العنف المبنيّ على النوع الاجتماعيّ) (2018).
- قانون الحماية من العنف الأسريّ لعام (2017).
- الدّليل التّوجيهيّ لتقديم الخِدمات عن بُعدٍ للنَّاجيات من العنف في الدُّول العربيّة.
- مَعايِير الاعْتماد وضبْط الجَودة/المجْلِس الوطنيّ لِشؤون الأُسرة.
- إرْشادات دَمْج تدخُّلَات مُوَاجهَة العُنف المبْنِيّ على النَّوْع الاجْتماعيِّ فِي العمل الإنْسانيِّ.

- Supporting survivors of violence: a training curriculum
- http://www.gbvguidelines.org
- How to Implement a Survivor-Centered Approach to GBV Programming
- survivor-centred attitude scale – GBVIMS
- https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/11/IASC-GBV-Guidelines-AR-Nov2016.pdf
- http://gadguatemala.weebly.com/uploads/3/7/5/2/3752316/tot_gender-based_violence.pdf
- Caring for Child Survivors of Sexual Abuse | UNICEF
- JUSTICE SYSTEM RESPONSES TO CHILD VICTIMS AND WITNESSES IN EUROPE AND ...
- GBV AOR (2010) Handbook for Coordinating Gender-Based Violence Programs in Humanitarian Interventions. Health-GenderViolence.org (2016
- http://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Essential_Services_Package_for_Women_and_Girls_Subject_to_Violence.pdf
- United Nations Population Fund (2012)

لغايات هذا الدّليل سيستخدم مصطلح "النَّاجون" عوضًا عن المصطلح المستخدم في الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ (المساء إليهم)، ويشمل الفئات العمريّة كافَّةً.

الفصل الثاني
النهج المرتكز على الناجي/الناجية من العنف

أهميّة وإلزاميّة النّهج المرتكز على النّاجين من العنف

مَا هُو النَّهْج المرْتكز على النَّاجين مِن اَلعُنف؟

مِن الذِي يَستفِيد مِن هذَا النَّهْج؟

من يَجِب أن يَستخْدِم هذَا النَّهْج؟

يُقصَد بِالنَّهْج المرْتكز على النَّاجين تَمكِينُ النَّاجين مِن اتِّخاذ قرارَات مُسْتنيرة بِنَاءً على أوْلويَّاتهم الخاصَّة، والقيام بِدَورٍ قِياديٍّ فِي طَريقِهم لِلتَّعافي، من خلال إعطَاء الأَولوِيّة لِحقوق النّاجين واحْتياجاتهم ورغبَاتهم عِنْد تَصمِيم البرامج المرتبطَةِ بالعنف وَتطوِيرها، ويعتبر "النّهج المرتكز على النّاجين" مهمًّا لعدّة أسباب:

- يَستطِيع النَّهْج المرْتكز على النَّاجين إرشَاد المهنيِّين، بِغضِّ النَّظر عن أدْوارهم، فِي التَّعامل مع الأشْخاص الَّذين تعرَّضوا لِلْعنْف المبْنِيّ على النَّوْع الاجْتماعيِّ والعنف الأسريّ وحماية الطّفل.
- يهدف هذا النّهج إلى خلق بيئة داعمة تُحفَظ فيها حقوق النّاجين من العنف، وتَضمن سلامتهم، ومعاملتهم بكرامة واحترام.
- يساعد هذا النّهج في تعزيز تعافي النّاجين، وتعزيز قدرتهم على تحديد احتياجاتهم ورغباتهم. كما يعزّز قدرة الشّخص على صناعة القرارات حول التّدخّلات الممكنة.

أهميّة وإلزاميّة النّهج المرتكز على النَّاجين من العنف

ويأتي هذا النّهج ضمن ركيزةٍ أساسيّةٍ لأسس التّعامل مع حالات العنف الأسريّ والعنف المبنيّ على النَّوع الاجتماعيّ وحماية الطّفل، معَ آليّات تطبيق مبادئ الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف، والقوانين والتّشريعات المعنيّة، ومبادئ الإجراءات الوطنيّة الموحّدة المعمول بها في المؤسّسات المعنيّة بتقديم الخِدمات للنَّاجين من العنف. ويُعَدُّ مبدأً أساسيًّا في التّعامل مع النَّاجين من العنف في الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف، وإجراءات العمل الوطنيّة الموحّدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف. كما أنّ قانون الحماية من العنف الأسريّ قد اشترط أخذ موافقة النَّاجين من العنف الأسريّ في حالات الجنح وفي إجراءات التّسوية، فضلًا عن أهميّة هذا النّهج بالنسبة للنَّاجين؛ وذلك لتمكينهم من اتّخاذ قراراتهم المستنيرة ودعمهم في طريقهم إلى التَّعافي.

مِن الذِي يَستفِيد مِن هذَا النَّهْج؟

يَستفِيد مِن هذَا النَّهْج النَّاجون من العنف كافّة **(الشَّبَاب، النِّسَاء، الأطْفال، كِبَار السِّنّ، الأشْخاص مِن ذَوِي الإعاقة، المواطنون واللاجئون) .**

من يجب أن يستخدم هذا النّهج؟

يُعَدُّ النّهج المرتكز على النَّاجين من العنف نهجًا ملزمًا لمقدّمي الخِدمات كافَّة؛ لأنَّه يمكّن النَّاجين من اتّخاذ قراراتهم المستنيرة ويدعمهم في طريقهم إلى التّعافي.

المبادئ التّوجيهيّة للنّهج المرتكز على النّاجين من العنف

إنّ النّهج المرتكز على النّاجين من العنف يمكّنهم من اتّخاذ القرارات المستنيرة بناءً على أولويّاتهم وحقّهم في تقرير المصير، وأخذ زمام المبادرة والمسؤوليّة في طريقهم نحو التّعافي، شريطةَ أن تضمن هذه الطّريقة احترامهم وتقبّلهم، والمحافظة على أسرارهم، والتّعامل معهم حسب ظروفهم وأنواع مشكلاتهم بطريقةٍ مهنيّةٍ تضمن تقديم الخِدمات بناءٍ على رغبتهم، والفهم الواضح لتلك الخِدمات وتفاصيلها والغاية منها. ويُستخدَمُ هذا النَّهج من قبل مقدّمي الخِدمات المختلفة (الأمنيّة، الاجتماعيّة، الصحيّة، التربويّة، القانونيّة .... إلخ)، ومن قِبَلِ أسر النَّاجين من العنف والمجتمع المحليّ.

ستُشرح المبادئ التّوجيهية في هذا الفصل اعتمادًا على الرّسومات التّالية لكلّ مبدأ:

المبدأ الاول: الكرامة

يجب أن يراعي مقدّمو الخِدْمات كرامةَ النَّاجين، المتمثّلة بإدراك قيمتهم واحترامِهم ومعاملتهم بطريقةٍ أخلاقيّة، مع مراعاة الفروق الفرديَّة والثقافيَّة لهم. ويجب على مقدّم الخدمة أن يتحلّى بما يلي:

- احترام خيارات النَّاجين ورغباتهم وحقوقهم.
- الصّبر عند إفصاح النَّاجين عن تجارِبهم، وعدم استنطاق النَّاجين مُطلقًا؛ فقد يستغرق النّاجون وقتًا في الكشف عن تجارب العنف. وبالتّالي فإنّ الصّبر والاحترام والاستماع الفعّال من قِبل مقدّمي الخدمات هامّ جدًّا.
- الإنصات بفعاليّةٍ للنَّاجين.
- الانتباه للغة الجسد الخاصّة بالنّاجين، ونبرة الصّوت، وتعزيز التّواصل البصريّ.
- عدم إجبار النّاجين على مشاركة معلوماتٍ لا يرغبونَ في التحدّث عنها.
- التّركيز على قدرات النَّاجين ونقاط القوة لديهم، وليس على نقاط الضّعف.
- احترام النَّاجين وتقبّلهم بصفتِهم أشخاصًا وضعَتْهم الظّروف في مشكلةٍ مع بيئتهم الاجتماعيّة، وإدراك حقيقة أنّهم بحاجةٍ إلى المساعدة، مع ضرورة عدم إصدار أحكام مسبقة عليهم.
- العمل على بناء الثّقة مع النَّاجين؛ فالثّقةُ هي همزة الوصل بينهم وبين مقدّمي الخدمة والمؤسّسة الّتي يعملون بها. وإنّ احترامَ العَلاقة المهنيّة بين مقدّمي الخدمة والنَّاجين هو أساس العمل الّذي يضمن تقديم الخِدْمات مع الفهم الواضح لها ولتفاصيلها وللغاية منها.
- إتاحة الفرصة للنّاجين في العمل مع مقدّم خدمة من جنسه وعمره. على سبيل المثال تفضّل النّاجية الأنثى إتمام مقابلتها مع أنثى أكبر سنًّا منها.
- يجب أن يتجنّب مقدّمو الخدمات التّعبير عن المواقف، فقد يؤثر تعبير مقدمو الخدمات عن اتجاهاتهم ومواقفهم على رغبة النَّاجين في التّعبير عن مشاعرهم ومخاوفهم وقد يؤدّي إلى الشّعور بالرّفض وعدم خلق بيئة آمنة للإفصاح.
- التّأكيد على النَّاجين بأنّ طلبهم للخدمة هو شجاعة، واستخدام العبارات الدّاعمة عند الحاجة.
- التّأكيد على اهمية شرح الحقوق للناجين، حيث يمكن لمقدم الخدمات أن تقول على سبيل المثال:

  - أودّ التأكّد من معرفتك بأنّ لديك حقوق بينما نعمل معًا على الحفاظ تحقيقها.
  - لا بأس إذا كان هناك شيء ما تريد/ين أن تخبرني /تخبرينني به، ولكنّك تفضلّ/ين ألا أكتبه. ما عليك سوى إخباري بما تريد/ين.
  - لَا يَتَعيَّن عليْك الإجابة عن أيِّ أَسئِلة لا تَرغب/ين فِي الإجابة عليْهَا.
  - أيْضًا، يُمْكِنك دوْمًا أن تَطلُب/ي مِنِّي التَّوَقُّف أو الإبْطاء إِذَا كُنْت تَشعر/ين بِالانْزعاج أو القلق أو الخوْف كمَا يُمْكِنك أن تسْألني/تسألينيْ أيْ أَسئِلة تُريدها/ تريدينهَا، أو تُخْبرني/تخبريني إِذَا كُنْت لَا تَفهم/ين شيْئًا مِمَّا أَقُولَه، وَيمكِنك أيْضًا إخباري بشخصٍ آخر يفضّلُ العمل معه.

- التّأكيد على مقدمي الخدمات على احترام مبدأ التقبل الإيجابي غير المشروط (Unconditional Positive Regard) حيث يُعَدّ التقبّل الإيجابيّ للنّاجين جزءاً لا يتجزأ من احترام كرامتهم ومن الأمور الضّروريّة الّتي يجب على مقدّمي الرعاية أن يتحلّوا بها، وذلك من خلال:

- التّركيز على تقديم الخدمات المختلفة للنّاجين بمعزِلٍ عن النظر لخلفيّاتهم الاجتماعية، أو العرقية والاقتصادية، أو الدينية، أو الثقافية، بل بمعزل عن المنحى السلوكي لهم.
- المحافظة على إظهار التقبل والاحترام للناجين بصرف النّظر عن سلوكهم أو ما تعرّضوا له من إساءة.
- إظهار الثّقة للناجين وعدم الإيحاء لهم سواء لفظيًّا أو عبر لغة الجسد بأنّهم غير مصدّقين أو أنّ رواياتهم محلّ شكّ.
- التّحفيز المستمرّ لهم ودعهم لفظيًّا عبر عبارات تُظهر مدى التقبّل لهم، من مثل: أنتِ شجاعة لأنك تحدّثتِ عن الموضوع، كم يؤسفُني ما حدث معك!...
- مراعاة الحياد وتجنّب طرح الآراء أو الاحتكام إلى المبادئ الشخصية، وعدم إصدار الأحكام الفردية المسبقة أو التعامل مع الناجين وفقها.
- تجنّب لوم الناجين أو تحميلهم ذنبَ تعرّضهم للإساءة.
- من شأن إتاحة الخيارات أمام الناجين أن يشعرهم بالتقبّل والاحترام.
- احترام مشاعر النّاجين النّاجمة عن تعرّضهم للإساءة وعدم التقليل منها.
- التّعامل مع التّناقضات الّتي تظهر على الناجين بوصفها أعراضًا دالّة على مشكلتهم.
- الإيمان بأنّ النّاجين يمتلكون قدرات وإمكانيات قابِلة للاستثمار والتطوير، والعمل على استثمارها وخَلق الحافز لدى الناجين للاستفادة منها.
- تقبّل الناجين بوصفهم شخصيّات مختلفة تمامًا عن شخصيّات مقدّمي الخدمات، مع إدراك الاختلاف كذلك في الرغبات والخبرات والاتجاهات.

يجب أن يركز مقدّمو الخِدْمات بشكل دائم اثناء تعاملهم مع الناجين على تقييم عوامل الخطورة على الناجين ، حيث إنّ عمليّة تقييم عوامل الخطورة هي عمليّةٌ ديناميكيّةٌ مستمرّةٌ في مراحل منهجيّة التّعامل مع الحالة؛ ذلك لأنّها متعلّقةٌ بأمن النَّاجين وسلامتهم، ولأنّ عوامل الخطورة تتغيّر بتغيّر الظّروف المحيطة بالنَّاجين. وهذا مبدأٌ مهمٌّ وأساسيٌّ في التَّعامل مع الحالات، ويرتبط ارتباطًا وثيقًا بكافّة الخدمات المقدّمة. ومِن ثَمَّ، يجب على مقدّمي الخِدمات الالتزام بما يلي؛ تجنّبًا لوقوع الضّرر على النّاجين من الإجراءات المتّخذة: وعلى مقدمي الخدمات اثناء تعاملهم مع الحالات التركيز على ما يلي:

- تشمل الحماية والسّلامة الأمن الجسديّ والنّفسيّ والعاطفيّ للنّاجي.
- تقييم المخاطر المحتملة مع النّاجين/الأوصياء/مقدّمي الرّعاية.
- مشاركة النَّاجين بخطط السّلامة اللازمة.
- تزويد النَّاجين بالمعلومات ذات الصّلة وفُرَص تخفيف المخاطر.
- السّماح للنَّاجين بتحديد تدابير تخفيف المخاطر المناسبة وترتيبها بحسَب الأولويّة.
- ألّا تسبّب الإجراءات ضررًا للناجين.
- التّعامل مع النَّاجين تبعًا لاختلاف شخصيّاتهم وظروفهم وأنواع مشكلاتهم، ومن ثمَّ، فإنّ أسلوب التّعامل هو أسلوبٌ فرديٌّ يختلف من حالةٍ لأخرى، ولا يمكن أن يُوحَّدُ أسلوب التّعامل بشكلٍ جمعيٍّ.

إنَّ جَعْل النَّاجي يَشعُر بِالأمان هُو مِفتَاح الشِّفَاء. يُمْكِن أن تَأخُذ السَّلامة شَكْل الحماية المادِّيَّة، المساعدة الطِّبِّيَّة أو النَّفْسيَّة والدَّعْم الاجْتماعيّ أو المعْنويّ.

مِن الأهمِّيَّة بِمكان تَقييم المخاطر المحْتملة مع النَّاجي، بِمَا فِي ذَلِك مِن الجُناة، والأسْرة، المجْتمع أو غَيرِه.

عِنْد العمل مع النَّاجي لِتقْلِيل المخاطر، تَأكَّد مِن أنَّ النَّاجي هُو الذِي يَجِب أن يُشَارِك فِي خُطَّة سَلامَة على المدى القصِير والطَّويل.

كُلُّ نَاجٍ يُتَعامَل معه بِشَكل فَردِيٍّ ولَا يؤخَذُ التَّعميم بِتقْيِيم المخاطر وَخطَّة السَّلامة.

تَأكَّد مِن عدم التَّسَبُّب فِي أيِّ ضرر: تَحلَّى بِالصَّبْر، ولَا تَصدُر أحكَام على رِواية النَّاجيون بل ادْعم احْتياجات النّاجين وأوْلويَّات سلامتهم.

المبدأ الثالث: السّرّيّة

تشكّل السّرّيّة عاملًا محوريًّا في الحفاظ على سلامة النّاجين وكرامتهم وخصوصيّتهم، إذ إنّ السّرّيّة التّامة أمر ضروريّ يجب الحفاظ عليه دائمًا، إلّا في حال وجود خطورة على سلامة النّاجين وأمنهم. وتطبيقًا لمبدأ المحافظة على السّرّيّة، يجب على مقدّمي الخِدْمات الالتزام بما يلي:

- الحصول على الموافقة المستنيرة من النّاجين ومن الأوصياء أو مقدّمي الرّعاية حول مشاركة المعلومات مع الجهات مقدمة الخدمة، إذا كان ذلك مناسبًا (عند اتّخاذ إجراءاتٍ لدعم التعافي).

- التّحديد مع النّاجين إذا ما كانت هناك حاجةٌ إلى مشاركة معلوماتهم الشّخصيّة مع جهاتٍ أخرى أو متخصّصين آخرين. والحصول على موافقةٍ صريحةٍ وخطّيّةٍ منهم، عند الحاجة إلى تبادلها مع أيّ جهةٍ يمكن التّعامل معها لتحقيق مصلحتهم، مع ضرورة معرفة النّاجين لتلك الجهة وطبيعة عملها والهدف من تبادل تلك المعلومات.

- الحفَاظ على سِرِّيّة جميع المعْلومات الّتِي يُحصَلُ عليْهَا خِلَال تقديم الخدمة، إِلَّا عِنْد وُجُود أَسبَاب مِهْنِية إِجْباريَّة. فعلى مُقَدّمي الخدْمات لِحالَات العُنف الحفاظ على سِرِّيّة المعْلومات الّتِي لا تُسْتخْدَمُ إِلَّا عِنْدمَا يَكُون الكشْف عَنهَا ضَرورِيًّا؛ وَذلِك لِمَنع الأذى الوشِيك الحدوث والمتوقَّع وَالجِدّيّ على النّاجين أو على أيِّ شَخْص آخر. وَفِي جميع الحالات على مُقَدّمِي الخدْمات لِحالَات العُنف كشف الحَدّ الأدْنى مِن المعْلومات السِّرِّيَّة الضَّروريَّة لِتحْقِيق الهدف المُراد، بِاسْتثْناء المعْلومة الّتِي يَكُون الكشْف عَنهَا مُرْتبِطًا -بِشَكل مُبَاشِر- بِالهَدف الّذِي لِأجْله يَتِمّ إِجرَاء الكشْف.

- إِعلَام النّاجين، بأقْصى حدٍّ مُمْكِن، حَوْل كَشْف المعْلومات السِّرِّيَّة والنَّتائج المتوقَّعة، وَذلِك عِنْدمَا يَكُون مُجْدِيًا قَبْل إِجرَاء كَشْف المعْلومات. وَيُطبَّقُ هذَا النَّوْع مِن الكشْف عِنْدمَا يتَطلَّب الكشْف عن المعْلومات السِّرِّيَّة مُقْتضيات قانونيَّة أو مُوَافقَة المُوكل.

- عدم مُنَاقشَة المعْلومات السِّرِّيَّة فِي أيِّ مَكَان، مَا لَم يُتأكّدْ مِن الخصوصيَّة. وَعليْهِم عدم مُنَاقشَة هَذِه المعْلومات فِي الأماكن العامَّة أو شِبْه العامَّة، مِثْل: القاعات، وَغرَف الانْتظار، والمصاعد، والمطاعم.

- حِماية سِرِّية معلومات النّاجين خِلَال الإجْراءات القانونيَّة لِحدود مَا يَسمَح بِه القانون. وَفِي حال طلب المَحْكَمة أو أيِّ هَيئَة أُخرَى مُفَوّضَة قانونيًّا مِن مُقَدّمِي الخدْمات لِحالَات العُنف بِالكَشْف عن معْلومات سِرِّية أو مُمَيّزَة دُون الحُصول على مُوَافقَة مِن النّاجين، وتؤدِّي إِلى إِلحَاق الأذى بِهِم، فَإِنّ على مُقَدّمِي الخدْمات لِحالَات العُنف دَعوَة المحْكمة بِسَحب طلبهَا أو تَحدِيد الطَّلب لِيصْبح فِي أَضيَق نِطَاق مُمْكِن، أو حِفْظ السِّجلَّات مَختُومة لَا يَسمَح بِالاطِّلاع العامّ عليْهَا.

- توخّي الحذر اللازم لحماية سريّة معلومات النّاجين في حال انتهاء العمل، أو عدم القدرة، أو موت مُقدّم الخدمة.

- عدم كشف المعلومات أو توضيحها عند مناقشة النّاجين مع مقدّمي الخدمات، ما لم يوافق النّاجون على كشف المعلومات السّرّيّة، أو عندما تكون هنالك ضرورة قصوى للكشف عنها.

- حماية سريّة النّاجين عند الوفاة بما يتوافق مع المعايير السّابقة.

- الاحتفاظ بسجلّات النّاجين في أماكن آمنةٍ، سواءٌ كانت ورقيّةً أو إلكترونيّةً، ويفضّل الاستعانة بالتّرميز وكلمات المرور، إضافةً إلى تحديد صلاحيات مقدّمي الخدمات في الاطّلاع على المعلومات حسب دورهم في المؤسّسات.

- التّأكيد على التزام المتعاملين مع الحالة -بما في ذلك المترجمون وغيرهم- بمتطلّبات السرّيّة.

اشْرح أنَّ مِفتَاح السِّرِّيَّة هُو ضَمَان إِمْكانيَّة الكشْف عن معْلومات النَّاجي فقط بِموافقته، ويَجب ضَمَان الموافقة على كُلِّ كَشْف جديد.

يَجِب أن يُتّخذ القرَار بِشَأن من يَجِب إِشْراكه، وَمتَى يكون ذَلِك بِالشَّراكة مع النَّاجية، ويَجِب أن تَأخُذ بعين الاعْتبار المخاطر على سلامَته أو سلامتهَا.

يَجِب أن يُوضِّح مُقَدّمو الخدْمة أنَّ بَعْض المعْلومات قد تَحْتاج إِلى الكشْف عَنهَا لِلْآخرين (إِيذَاء الذَّات ، إِيذَاء الآخرين)

اطلب المزِيد مِن النَّصائح حَوْل طُرُق الاتِّصال الخاصَّة بِأَحد النَّاجين مِثْل اِسْتخْدام رَمْز أو كَلمَة مُعَينَة عِنْد التَّواصل، وذلك عند الحاجة.

ضع فِي اعْتبارك اسْتراتيجيَّات الإدارة السِّرِّيَّة إِذَا كان مُقَدّمو الرِّعاية أو أَفرَاد اَلْأُسرة مُتورِّطين.

حالات كسر السّرّيّة

هي الحالات الّتي تكون فيها الالتزامات الأخرى أو الالتزامات القانونيّة تُبطل حقَّ الأفراد بالسّرّيّة. وعلى مقدّمي الخدمات في هذه الحالات أن يكونوا واضحين مع النّاجين/النّاجيات، وإعلامهم إلى من سيتم الإبلاغ عن الحالة، وما المعلومات الّتي ستشارَك، ومتى وما هي التوقعات الَتي تتعلّق بمشاركة النّاجي/النّاجية، (على سبيل المثال هل يجب على النّاجي/النّاجية تقديم إبلاغ؟ وإذا كان الأمر كذلك فلمن؟ وهل يجب إجراء مقابلة مع النّاجي/النّاجية؟ وإذا كان كذلك فمن قِبَل من؟).

وتتمثّل هذه الحالات بما يلي:

- إذا كان هناك خطر يشكّل تهديدًا على حياة النّاجية.
- إذا كان هناك خطر أو تهديد من قِبل النّاجية على الآخرين.
- محاولات الانتحار والتّهديد بإيذاء النّفس والانتحار.
- إذا سبّب أحد الموظّفين ضررًا للنّاجية.
- في حالات التّبليغ الإلزاميّ حسب القانون الأردني "وهنا يجب شرح الحالات الّتي تلزم التّبيلغ للنّاجية

لشرح السّرّيّة وحدودها، يمكنك أن تقول:

- مِن المهِمّ بِالنِّسْبة لَك أن تَعرِف أَنّنِي سَوْف أُحَافِظ على سِرِّية مَا تَقولُه لِي، بِمَا فِي ذَلِك أيّ مُلاحظات أَكتُبها خِلَال المقابلة. وَهذَا يَعنِي أَنّنِي:
- لن أخبر أيّ شخص بما تخبرني/تخبرينني به، أو لن أشارك أيّ معلومات أُخرى عن حالتك دون إذنك.
- هناك حالات قليلة قد أضطرّ للتّحدّث مع شخص آخر دون طلب إذنك. (كسر حدود السّرّيّة)
- إذا أخبرتني بأنّك قد تؤذي/ن نفسك، فقد أضطرّ إلى إخبار المشرف الخاصّ بي أو غيره، ممّن قد يساعدون في الحفاظ على سلامتك.
- إذا أخبرتني بتخطيطك لإيذاء شخص آخر، فعليّ أن أخبر السّلطات المعنيّة بحيث يمكننا منع هذا الإجراء.
- إذا سبّب لك أحد الموظّفين أيّ ضرر، فسأكون بحاجة إلى إخبار المُشرفين والإبلاغ عمّا فعله هذا الشّخص، حتّى لا يتمكّن من إيذاء أيّ شخص آخر.
- تهدف مشاركة المعلومات خلال هذه الأوقات إلى الحفاظ على سلامتك وحصولك على أفضل مساعدة ورعاية تحتاج إليها، وبخلاف هذه الأوقات، لن أشارك المعلومات أبدًا دون إذنك.
- وفي حالات كسر السرية يجب على مقدمي الخدمات التوضيح والشرح للناجين الاسباب الابعاد التي تطلبت كسر السرية مع التأكيد على شرح اشرح متطلّبات الإبلاغ الإلزاميّ كما في القانون (انظر بند التبليغ الالزامي في الدليل).

التّمكين هو عمليّة ونتيجة مرغوبة لتعزيز النّاجين في السّيطرة على حياتهم. وهذا ينطوي على اكتساب النّاجين مهارات ومعارف جديدة، وتعزيزهم في القدرة على استكشاف المهارات والمعرفة والتّعرّف إلى نقاط القوّة الحاليّة، وتحديد الأولويات، والحصول على الدّعم من قِبل الآخرين. ويساعد هذا المبدأ النّاجين على استعادة تعافيهم وقوّتهم والسّيطرة على حياتهم بعد الإساءة. بالنّسبة لبعض النّاجين، يشمل التّمكين استخدام الإحالات وتلقّي المساعدة في تحقيق أولويّاتهم، ويتضمّن التّمكينُ الاقتصاديّ، والقانونيّ، والنّفسيّ والاجتماعيّ، والتعليم، ويكون ذلك مِن خلال ما يلي:

أوّلًا: تمكين النّاجين

وَيقصِد بِه القُدرة على اتِّخاذ القرارات واكْتساب مَهارَة الوُصول إلى الهدف وَتنمِية حَالَة مِن الرَّفاهية. أَمَّا على الصّعِيد الفرْدِيّ فيشْمل تَنمِية الثِّقَة بِالنَّفْس والْفعَاليَّة الذَّاتيَّة وثَبَات الذَّات. والتَّمْكين لا يُعْطِي، بل يَكتَسِب؛ وَذلِك حِين يُدْرِك الفرْد أو المجْموعة أَهَميَّةَ العمل لِأَجل التَّقَدُّم، وأهمِّيَّة تَطوِير المهارات والْقدرات بِهَدف التَّحَكُّم بِمسار الحيَاة أو مُمَارسَة هذَا التَّحَكُّم دُون انتِهاك حُقُوق الآخرين، بل القيَام بِتمْكِين الآخرين فِي المجْتمع.

فيما يلي بعض الإرشادات لمقدّمي الخِدمات الّتي تُسهِم في تمكين النّاجين:

- اشرح أنّ تمكين النّاجين أمرٌ بالغ الأهميّة للتّعافي.

- ضع خطط الاستجابة وخطط التّدخّل الشّامل بمشاركة النّاجين (والأشخاص الدّاعمين، إذا كان ذلك مناسبًا). وإشراك النّاجين في كلّ جوانب التّخطيط والخِدْمات والحماية.

- وضع الخطّة حول الاحتياجات والأولويّات كما حدّدها النّاجي.
- وضع الأُطُر الزّمنيّة للخطط بالاشتراك مع النّاجين.

- التّشاور مع النّاجين خلال تنفيذ الخطّة؛ للتّأكّد من أنّها ما تزال مناسبةً لهم، وإجراء التّعديلات على الخِدمات وَفقًا لِما تقتضيه الحاجة.

- بمرور الوقت، يجب تعديل الخطّة؛ لتلائم احتياجات النّاجي ورغباته.
- تحديد خطّة الإجراءات الّتي يعتقد النّاجي أنّها الأفضل بالنّسبة له وأين هو/هي يحتاج إلى دعم.

- قد تكون هناك افتراضات بأنّ النّاجين غير قادرين على صنع قرارات بأنفسهم، وتكون هذه الافتراضات من مقدّم الخدمة أو أحد أفراد الأسرة، أو مقدّم الخدمة، وتُتَّخذُ القرارات نيابة عنهم، وهذا يعزّز عدم التّمكين للنّاجين.

إتاحة الفرصة للنّاجين وأسرهم لتطبيق حقّ تقرير مصيرهم، واستخدام إرادتهم الحرّة في اتّخاذ القرارات الّتي تناسبهم؛ بهدف مساعدتهم على حلّ مشكلاتهم في ضَوْء التّعرّف إلى قدراتهم وإمكانيّاتهم وإمكانيّات مقدّمي الخِدمات والمجتمع، ما يُسهم في التّأثير على قراراتهم المُستنيرة والرّعاية الذّاتيَّة لهم، ومن ثَمّ إشراكهم في حلّ مشكلاتهم. علمًا أنّه تُستثنى من تطبيق حقّ تقرير المصير بعضُ الفئات الّتي ليس لها القدرة على اتّخاذ القرار المناسب؛ كالأطفال غير المميِّزين، وذوي الإعاقة الذّهنيّة الشّديدة، وفاقدي الأهليّة نتيجةً لمرضٍ نفسيٍّ أو عقليٍّ، أو الحالات الّتي تنطبق عليها معايير التّبليغ الإلزاميّ.

للأطفال الحقُّ في المشاركة في عمليّة اتّخاذ القرارات الّتي تؤثّر على حياتهم، وينبغي أنْ يكون مستوى مشاركة الطّفل في اتّخاذ القرار مناسبًا لمستوى نضجه وعمره، وألّا يتعارض الاستماع إلى أفكار الأطفال وآرائهم مع مسؤوليّات الموكّلين برعايتهم وحقّهم في التعبير عن وجهات نظرهم حول المسائل الّتي تؤثّر على أطفالهم.

ثانيًا: تقديم الدّعم النّفسيّ للنّاجين

يحتاج النّاجين من العنف الأسري أو العنف المبنيّ على النّوع الاجتماعيّ وقضايا حماية الطفل إلى الدّعم النّفسيّ؛ لتخفيف الآثار النّفسيّة النّاتجة عن تعرّضهم للعنف وتمكينهم من إعطاء القرارات المناسبة، وتسهيل عمليّة التّعافي لديهم؛ وذلك من خلال تقديم الخِدمات النّفسيّة المختصّة من الأخصّائيّين والأطبّاء النّفسيّين، وتقديم الإسعافات النّفسيّة الأوّليّة من قبل المتعاملين مع النّاجين من العنف؛ فهذه الإسعافات النّفسيّة الأوّليّة يستطيع تقديمها أيّ مقدّم خدمةٍ، وليس من الضّرورة أن يكون مختصًّا بالخِدمة النّفسيّة، ويجب مراعاتها وتدريب مقدّمي الخِدمات عليها.

تعرف الإسعافات الأوّليّة النّفسيّة بأنّها طريقة لمساعدة الأشخاص الّذين يعانون من الضّيق والضغوط النفسية والصدمة حتّى يشعروا بالهدوء والدّعم من أجل التّأقلم مع تحدّياتهم. وهي طريقة لمساعدة شخص ما على إدارة حالته واتّخاذ قرارات مستنيرة. فالإسْعافات الأوَّليَّة النَّفْسيَّة هِي طَرِيقَة بَسِيطَة لَكِنَّهَا قَويَّة لِمساعدة شَخْص يُعَانِي مِن ضَائِقة. إِنَّها تَنطَوِي على الانْتباه إِلى رُدُود أَفعَال الشَّخْص، والاسْتماع النشِط إِذَا كان ذَلِك مُناسِبًا، والمساعدة العمليَّة لِلْمساعدة فِي مُعَالجَة المشاكل الفوْريَّة والاحْتياجات الأساسيَّة. إِنَّ تَعلُّم مهارَات الإسْعافات الأوَّليَّة النَّفْسيَّة وفهْم رُدُود الفعْل تُجَاه الأزمات يُمْكِّن المساعدين مِن مُسَاعدَة الآخرين وَتطبِيق نَفْس المهارات على حَياتِهم.

إِنّ أَسَاس الإسْعافات الأوَّليَّة النَّفْسيَّة هُو رِعاية الشَّخْص المُصاب بِالضِّيق. ويتضَمَّن الاهْتمامَ بِردود أَفعَال هذَا الشَّخْص، والإصْغاء الفعَّال لَه، وتَقدِيم المساعدة العمليَّة لَه، مِثْل حلِّ المشْكلات أو المساعدة فِي الوُصول إِلى الاحْتياجات الأساسيَّة. إِنَّه ردُّ فِعْلٍ طَبيعِيّ أن تَرغَب فِي مُسَاعدَة شَخْص مَا يُعَانِي مِن الضِّيق. حَيْثُ تَهدِف الإسْعافات الأوَّليَّة النَّفْسيَّة إِلى تَقلِيل مُعانَاة شَخْص مَا مِن الضِّيق مع التَّرْكيز أيْضًا على الاحْتياجات العمليَّة. وتُعدُّ وَسِيلَةً لِلْمساعدة، وغالبًا مَا تَتَضمَّن ربط الأشخاص بالمساعدة المنتظرة من الآخرين أو من مكان آخر. كما تتضمّن مهارات الإسعافات الأوليّة النّفسيّة معرفةَ كيفيّة تقييم أحد الأوضاع، ومعرفة أنماط ردود الأفعال الشّائعة تجاه الأزمات، وكيفيّة الاقتراب من شخص ما يعاني من الضّيق وكيفيّة تهدئته عند الحاجة، وكيفيّة تقديم الدّعم العاطفيّ والمساعدة العمليّة.

الية تقديم الإسعافات النّفسيّة الأوليّة

لقد وُضعت عددا من النّماذج المختلفة لآلية تقديم الإسعافات النّفسيّة الأوليّة على مدى أعوام. وكلّها مختلفة قليلًا، إلا أنّها تتّفق جميعًا على المبادئ نفسها لمساعدة المصابين بالضّيق من خلال ضمان سلامتهم، وتعزيز هدوئهم، وطمأنتهم، والتّحدّث معهم، ومساعدتهم على الوصول إلى من يحتاجون إليه أو ما يحتاجون إليه. وقد دمجت جوانب عديدة من هذه المنهجيّات المختلفة في نموذج يستخدم مبادئ العمل الثّالثة، مثل نموذج منظمة الصّحّة العالميّة: النّظر، والإصغاء، والرّبط.

يهتم مبدأ "النّظر" بما يلي:	يشير مبدأ "الإصغاء" إلى كيفيّة قيام مقدّم الخدمة بما يلي:	يساعد مبدأ "الرّبط" الأشخاص على:
• معلوماتٍ حول ما حدث وما يحدث. • من يحتاج إلى المساعدة. • مخاطر السّلامة والأمن. • الإصابات الجسديّة. • الاحتياجات الأساسيّة والعمليّة العاجلة. • ردود الأفعال العاطفيّة.	• مقاربة شخص ما. • تقديم نفسه. • الانتباه والإصغاء بفعاليّة. • قبول مشاعر الآخرين. • تهدئة صاحب الضّيق. • الاستفسار عن الاحتياجات والمخاوف. • مساعدة المصاب (المصابين) بالضّيق في إيجاد الحلول لاحتياجاتهم ومشكلاتهم العاجلة.	• الوصول إلى المعلومات. • الربط مع الأحباء والدعم الاجتماعيّ. • معالجة المشكلات العمليّة. • الوصول إلى الخدمات وغيرها من المساعدة.

عندما يُحال أحد النّاجين إليك، استخدم هذه الأسئلة لإرشادك إلى تقييم احتياجات الشّخص الفوريّة:

- هل تفضّل التّحدّث إلى ذكر أم أنثى؟
- ما هي احتياجاتك الفوريّة؟
- هل أكلت شيئًا اليوم أو خلال الـ 24 ساعة الماضية؟
- متى كانت آخر مرّة نمت فيها أو نمت طوال الليل؟
- هل تحتاج إلى أيّ خدمات صحيّة؟
- هل شعرت بالخطر أو عدم الأمان في الأسبوع الماضي أو آخر 30 يومًا؟
- هل تشعر أن أيّ شخص تعيش معه في خطر أو غير آمن؟
- هل يمكن أن تخبرني من أو ما الّذي يجعلك تشعر بعدم الأمان؟
- هل يمكن أن تخبرني ما الّذي يجعلك تشعر بالأمان؟
- كيف تعتقد أنّني قد أتمكّن من مساعدتك؟
- هل ستكون جاهز على الإجابة على المزيد من الأسئلة أو هل ترغب في أخذ قسط من الراحة؟

دراسة حالة

الإسعافات الأوليّة النّفسيّة العاجلة بعد الحدث:

تعرّضت مرام للتّحرّش الجنسيّ في الشّارع العامّ، وفقدت توازنها نتيجة دفع المعتدي لها، وسقطت على الطّريق.

رأت مي الواقعة، وهي متطوّعة بإحدى الجمعيّات ومتدّربة في الإسعافات الأوليّة النّفسيّة الواقعة.

لم تتعرّض مرام لإصابة بالغة على ما بدا، وكان باستطاعتها النّهوض. ومع ذلك، شعرت بدوار حين وقفت وأحسّت كما لو أنّها فقدت السّيطرة على جسدها، وكان قلبها يخفق بشكل سريع، ورؤيتها مشوشة حيال ما وقع.

النّظر

لاحظت مي مرامَ تقف ساكنة وتبدو مرتبكة، وعرفت أنّها ربما دخلت في صدمة. ذهبت إليها وقالت بكلّ بهدوء: "هل أستطيع المساعدة في إبعادك عن الطريق؟". أشارت مرام برأسها بالموافقة، فأخذت مي بذراعها وأنهضتها من الشّارع ومشت معها الى المقعد الّذي عند الرصيف.

سألتها: "هل أُصبت؟"، قالت مرام إنّها لا تعتقد أنّ إصابتها بليغة.

الإصغاء

أجلست مي مرام لتستريح ويصفى ذهنها. سألتها: "كيف تشعرين؟".

أجابت: "شعرتُ بالارتباك قليلًا وأنّ كلّ شيء حدث بسرعة كبيرة". قالت مي: "ما تعرّضتِ له مربك جدًّا. ومن المنطقيّ أن تشعري بالارتباك. سألتها إذا كان هناك أيّ شيء بوسعها المساعدة به. أجابت مرام باحتياجها للمساعدة لكي تحضر ابنتها من المدرسة.

الربط

"هل لديك هاتف بحقيبتك؟" سألت مي: "هل هناك أيّ أحد نستطيع الاتّصال به لكي يُحضِر ابنتك؟". لم تستطع مرام تذكّر إذا كان هناك هاتف في حقيبتها. سألت مي: "هل لي أن ألقي نظرة؟". وجدت الهاتف وناولته لمرام، وبعد مناقشة من تتّصل به أوّلًا، اتّصلت مرام بزوجها وطلبت منه المجيء لاصطحابهما هي وابنتها". سألت مي: "هل هناك أيّ أحد آخر يجب الاتّصال به؟". تذكّرت مرام الاتّصال بالمدرسة لتوضيح التّرتيب الجديد لهم.

الإصغاء والرّبط

ذهبت مي للمتجر لإحضار كوب من الماء لمرام، وبقيت معها لحين مجيء زوجها لأخذها. حين وصل زوجها شرحت مرام له بهدوء ما حدث، واقترحت على زوجها أخذ مرام إلى المستشفى للخضوع للفحص الطبي حتى تطمئن على عدم وجود إصابة داخليّة. وبيّنت له أنّ بعض الأشخاص لا يشعرون بآلام الإصابات في الحال، خاصّة عندما يكونون في حالة صدمة.

الإسعافات الأوّليّة النّفسية هي:

- طمأنة أصحاب الضّيق ومساعدتهم على الشّعور بالأمان والهدوء.
- تقييم الاحتياجات والتّخفيف من المخاوف.
- حماية الأشخاص من المزيد من الأذى.
- تقديم المساندة العاطفيّة.
- المساعدة في تلبية الاحتياجات الأساسيّة العاجلة، مثل الطّعام والماء، أو بطّانية أو مكان مؤقّت للإقامة.
- مساعدة المتضرّرين على الحصول على المعلومات والخدمات وأوجه الدّعم الاجتماعيّ.

الإسعافات الأوّليّة النّفسيّة ليست..

- شيئًا يفعله المتخصّصون فقط.
- استشارات مهنيّة أو علاجًا متخصّصًا.
- تشجيعًا للمناقشة التّفصيليّة للحدث الّذي سبّب الضّيق.
- أن تطلب من شخص تحليل ما حدث له.
- ضغطًا على الشخص للحصول على تفاصيل ما حدث.
- ضغطًا على الأشخاص لمشاركة مشاعرهم وردود أفعالهم تجاه حدث ما.

ما ينبغي فعله

- طرح السّؤال التّالي على النَّاجين: كيف لنا أن ندعمكم بأيّ احتياجاتٍ عاجلةٍ أساسيّةٍ أوّلًا؟ من المحتمل أن يحتاج بعض النَّاجين إلى رعايةٍ طبّيةٍ فوريّةٍ أو إلى الملابس أو إلى دخول الحمام.
- طرح السّؤال التّالي: هل تشعر/تشعرين بالارتياح لو تحدّثتَ/ تحدّثتِ إليّ في هذا المكان الآن؟ وإذا ما كان شخصٌ آخرُ يُرافق النَّاجين فينبغي عدم الافتراض بأنّ الوضع آمنٌ للنَّاجين بأن يتحدّثوا إليك عن تجارِبهم في حضور ذلك الشّخص.

ما لا ينبغي فعله

- تجاهُل شكوى العنف.
- فرض تلقّي الدّعم والخِدمات على النَّاجين بالقوّة.
- الإفراط في ردّة الفعل أو البقاء هادئًا دون أيّ انفعالات.
- الضّغط على النَّاجين لتقديم التّفاصيل المتعلّقة بالحادثة.

ما ينبغي فعله

- تقديم الدّعم العمليّ للنَّاجين؛ مثل عرض الماء عليهم، أو عرض مكانٍ خاصٍّ للجلوس فيه، أو منديلٍ، وما إلى ذلك.
- تقديم المعلومات للنَّاجين بشأن حقّهم في تقديم شكوى قضائيّة، أو عرض ما لديك من خِدماتٍ في هذا الوضع.
- الاستماع لاحتياجات النَّاجين من العنف.
- إخبار الأشخاص أنّهم حتّى وإن رفضوا المساعدة في الوقت الحالي، فلا يزال بإمكانهم الحصول عليها لاحقًا.

ما ينبغي فعله

- الاستماع إلى النّاجين أكثر من التّحدّث إليهم.
- قول بعض العبارات والجُمَل الّتي تبعث على الارتياح والدّعم لدى النّاجين.
- طرح الأسئلة بشأن العطف والرّعاية.
- احترام حقّ الأشخاص في اتّخاذ قراراتهم الخاصة.
- التّنبّه إلى مشاعر التّحيّز لديكم، وأحكامكم المسبقة عليها والعمل على تحييدها.
- التّصرّف بشكل لائق مع الأخذ بعين الاعتبار ثقافة الأشخاص وأعمارهم وجنسهم.

ما لا ينبغي فعله

- إثارة الشّكوك بشأن ما يُخبرك به النّاجين.
- تدوين المعلومات والحقائق وعدم الإبقاء على التّواصل البصريّ.
- لا تبالغوا في إظهار مهاراتكم (لديّ شهادة ماجستير بعلم النّفس وأعرف كيف أخلّصك من مشاكلك).
- لا تجبروا النّاس على إخباركم بقصّتهم (ما تحدّثني به قليل جدًّا ولا يكفي لفهم حالتك حتّى أساعدك).

ما ينبغي فعله

- التّشارك في المعلومات حول الخِدمات وسُبُل الدّعم المتوفّرة، وإخبار النّاجين بأنّهم ليسوا بحاجةٍ إلى الحصول على تلك الخِدمات فورًا، وبأنّها متوفّرة لهم في المستقبل.
- تقديم طرقٍ طبيعيّةٍ للتّكيّف والتّشجيع، واستراتيجيّات التكيّف الإيجابيّ؛ مثل التّحدّث مع العائلة، وممارسة الأنشطة التّشاركيّة.
- طرح السّؤال التّالي على النّاجين: هل لديكم شخصٌ تودّون أن يكون معكم لتقديم الدّعم؟
- طرح السّؤال على النّاجين: هل تسمحون لي بطرح الأسئلة عليكم، أو فعل شيءٍ ما، أو اتّخاذ إجراء؟

ما لا ينبغي فعله

- إعطاء وعودٍ زائفة، أو تزويد معلوماتٍ كاذبة.
- تقديم النّصيحة (المشورة..) الشّخصيّة، أو الرّأي الشّخصيّ بشأن اتّباع المسار الأفضل في اتّخاذ الإجراءات.
- الافتراض بأنّك تعرف ما هو الأفضل للشّخص للنّاجي.
- التّمييز أو عمل الافتراضات بشأن احتياجات النّاجين أو رغباتهم استنادًا إلى أعمارهم، أو حالتهم الاجتماعيّة (من حيث الزّواج)، أو إعاقاتهم، أو دياناتهم، أو أعراقهم، أو طبقاتهم الاجتماعيّة، أوهُويّاتهم من حيثُ النّوع الاجتماعيّ، أو هُويّة الجاني (الجناة) وما إلى ذلك.
- إطلاع أيّ شخصٍ آخر من خارج المؤسّسة على تفاصيل تقرير البلاغ، والاكتفاء بإطلاعهم عليه لأغراض التّحقيق فحسب وما إلى ذلك.

ما ينبغي فعله

- احترام الخصوصيّة والحفاظ على سريّة قصّة الشّخص إن كان ذلك مناسبًا.
- التّحدّث مع النّاجي بتعاطف (ماتشعر به طبيعيّ، خذ وقتك للبكاء، وعند استعدادك للحديث أنا موجود).

ما لا ينبغي فعله

- لا تحكموا على الأشخاص من خلال أفعالهم ومشاعرهم (ويجب أن تظهر قوتك أمام أولادك، فالبكاء بهذا الشكل سوف يؤذيهم).
- لا تفرضوا المساعدة على الآخرين ولا تكونوا متطفّلين أو لحوحين (كيف أعالجك إذا لم تخبرني بالتّفصيل عمّا حدث معك).

إرشاداتٌ مختصرةٌ تساعد في تقديم الإسعافات النّفسيَّة الأوّليّة للمتعاملين مع الحالة

الإصغاء	أصغُوا للنَّاجين من مسافةٍ مناسبةٍ وآمنةٍ دون إصدار أحكام، وبما يعزّز ثقة النَّاجين بمقدِّم الخِدمة.
الاستفسار عن الاحتياجات والاهتمامات	قيّموا واستجيبوا لاحتياجات النَّاجين واهتماماتهم المختلفة؛ العاطفيّة، والجسديّة، والاجتماعيّة، والأساسيّة.
تعزيز السلامة	ناقشوا خطط الحماية والأمان من أيّ ضررٍ إضافيٍّ في حال تجدّد العنف.
تقديم الدّعم	قدّموا الدّعم للنَّاجين بمساعدتهم في الوصول للمعلومة والخِدمات والدَّعم الاجتماعيّ.

يُعَدُّ الوصول إلى مجموعةٍ واسعةٍ من الخِدمات والأنشطة نهجًا أساسيًّا في عمليّة التّعافي الفعّال، ويتضمّن هذا النَّهج متعدّد القطاعات. ووضّحه الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف كما يلي:

- تكون الاستجابة –غالبًا- متعدّدة لحالات العنف الأسريّ ولحالات العنف المبنيّ على النَّوع الاجتماعي وقضايا حماية الطفل من قِبَل مقدّمي الخِدمات المختلفة، ومن المهمّ تطبيق منهجيّة التّعامل مع الحالة لإدارة تنفيذ الخِدْمات المطلوبة.

- تقديم الخِدمات الطبّيَّة والنفسيَّة والاجتماعيَّة والقانونيَّة والتربويَّة والاقتصاديَّة والمجتمعيَّة والمساعدة القانونيَّة للنَّاجين بشكلٍ تشاركيٍّ، ضِمنَ خطط يتولّى تنسيقها منسّق الحالة، على أن تكون الأدوار والمسؤوليّات لكلّ مقدّمي الخِدمات واضحةً ومفصّلةً، وتتطلّب درجاتٍ عاليةً من التّفاهم والاحترام المتبادل لوجهات النّظر المهنيّة المختلفة وتبادل المعلومات والخِبرات، مع الأخذ بعين الاعتبار ارتكاز هذا النَّهج المشترك والمتعدّد القطاعات على رغبات النَّاجين واحتياجاتهم.

يجب تقديم الخدمات لكلّ النّاجين بنفس الجودة، بغضّ النّظر عن الجنس والعمر والعرق والإعاقة.

كن مستعدًّا لتجربة عدّة طرق مختلفة لتوصيل هذه الخيارات (على سبيل المثال، إذا كان هناك غرفة لتعليم الخياطة في مركز النّساء الخاصّ بك، قد ترغب في دعم النّاجية من خلال زيارة المكان لتظهر لها ما ينطوي عليه).

يجب أن تتَّخذُ القرارات بشأن من يجب إشراكه ومتى يكون ذلك بالشراكة مع النّاجية، ويجب أن تأخذ في الاعتبار المخاطر على سلامته أو سلامتها.

قدّم جميع الخيارات المتاحة للنّاجين.

امنح النّاجي الوقت للتّفكير في هذه الخيارات والسّؤال.

بيّن أنّ مسار النّاجي للتّعافي قد يشمل مجموعة متنوعة من مقدّمي الخدمات العاملين في متناول اليد لدعم النّاجي.

يجب أن يأخذ النّاجون زمام المبادرة في تحديد الخدمات الّتي يريدون الوصول إليها ومتى.

رفع مستوى الوعي حول العنف في المجتمع للحدّ من وصمة العار والتّمييز الّذي يواجهه النّاجون.

يجب على النّاجي تحديد من ومتى يَتمُّ إشراك هؤلاء الممثّلين الآخرين.

بينما يلعب مقدّمو الخدمات - سواء كانت طبّيّة أو نفسيّة أو قانونيّة - دورًا رئيسيًا، فإنّ النّاجيات يجب أن يكنَّ مدعومات بنشاط من قبل الأسرة ومقدّمي الرعاية وأفراد المجتمع.

المبدأ السادس : مصلحة النَّاجين الفُضلى

يجب أن تكون كلّ الإجراءات والخِدمات المقدّمة من قِبَل المتعاملين مع النَّاجين في المراحل كافَّةً متّفقةً مع مصلحتهم الفضلى، وألّا تتعارض مع تلك المصالح، وألّا تسبّب أيّ ضررٍ للنَّاجين أو حرمان من حقوقهم، وإلَّا فتُختار مسارات الإجراءات الأقلّ ضررًا إن دعت الضرورة.

كما يجب إعطاء مصلحة الطّفل الفضلى الأولويّة والأفضليّة ووضعها فوقَ كلّ اعتبار في الظّروف جميعها مهما كانت مصالح الأطراف الأخرى، إضافةً إلى إعطاء الطّفل حقّ تقدير مصلحته والتّعبير عنها بما يضمن رفاه الطّفل بشكلٍ واسعٍ. وتُحدَّد المصلحة الفضلى للطّفل من خلال مجموعةٍ متنوّعةٍ من الظّروف الفرديَّةٍ؛ مثل العمر، أو مستوى نضج الطّفل، أو وجود، أو غياب الوالدين/الموكّلين برعاية الطّفل، أو بيئة الطّفل وتجارِبه.

هي الموافقة الطّوعيّة للشّخص الّذي يتمتّع بالأهليّة على تلقّيه للخِدمات، وهي مبنيّة على معلوماتٍ كاملةٍ وواضحةٍ وسهلة الفهم. ويتطلّب الحصول على الموافقة أنْ يتمتّع الفرد بالقدرة والنُّضج لمعرفة الخِدمات المتاحة وفهمها، وفي حالات الأطفال عادةً ما يكون الآباء/الموكّلون برعاية الطّفل أو الأوصياء هم المسؤولون عن إعطاء الموافقة بالنّيابة عن الأطفال لتلقّي الخِدمات، إلى أنْ يبلغ الطّفل سِنّ الثامنةَ عشرةَ مع مراعاة القوانين والتّشريعات الوطنيّة النّافذة.

وينبغي أخذ الموافقة المستنيرة لتقديم الخِدمات للنَّاجين حسب التّشريعات والقوانين والأنظمة الوطنيّة النافذة. وتعني الموافقة المستنيرة توضيح طبيعة الخِدمة للنّاجين وحدود تبادل المعلومات معهم، إضافةً إلى آليّات التّحويل ومستوى تبادل المعلومات عند الإحالة. وعلى مقدّمي الخدمات إخبارُ النّاجين أنّ أيّ خدمةٍ يتلقّونها لا بدّ أنْ يعطوا الموافقة المسبقة عنها، مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- بعد الإفصاح عن المعلومات، فيكون للنَّاجين من العنف الحقّ في الموافقة على نقل المعلومات المتعلّقة بحالتهم وتبادلها مع الجهات الأخرى أو الأفراد الآخرين (مقدّمي الخِدمات).

- يجب أن يكون النَّاجون على درايةٍ بالمخاطر أو الآثار المترتّبة على تبادل المعلومات المتعلّقة بوضعهم.

- للنَّاجين الحقّ في التّحفّظ على طبيعة المعلومات الّتي يُسمَح بتبادلها، وتحديد الجهات والمؤسّسات الّتي يمكنها الاطّلاع عليها.

قواعدُ عامّةٌ لعمليّة الحصول على الموافقة المستنيرة

يشكّل الحصول على الموافقة المستنيرة عنصرًا حاسمًا في عدّة مراحل من إدارة الحالة.

- يجب أن يتأكّد منسّق الحالة ومقدّمو الخدمات من الحصول على موافقة النَّاجين المستنيرة على الإجراءات المَنْوِيّ تقديمها. وبعد شرح كلّ المعلومات الأساسيّة حول خدمة المتعاملين مع الحالة والتأكُّد من أنّ النَّاجين قد فهموا المعلومات وسنحت لهم الفرصة بطرح أيّ أسئلة، يجب على منسّق الحالة أن يسأل النَّاجين عمّا إذا كانوا يوافقون على المضيّ قدمًا في إدارة الحالة وتلقّي الخدمات.

- يجب التّعامل مع الموافقة المستنيرة بوصفها عمليّةٍ مستمرّة؛ فمن المستحسن التّحقُّق باستمرار من ارتياح النَّاجين لمتابعة حالاتهم، بالإضافة إلى الحصول على الموافقة المستنيرة الأوَّليّة والمستمرّة. وينبغي على منسّق الحالة ومقدّمي الخدمات أيضًا أن يضمن الحصول على موافقة النَّاجين المستنيرة لإحالتها إلى مقدِّمي الخِدمات الآخرين، ولتخزين أيّ بياناتٍ ومعلوماتٍ تخصّها.

- تنطوي عمليّة تبادل المعلومات حول حالات العنف المبنيّ على النَّوع الاجتماعيّ والعنف الأسريّ وحماية الطّفل على عواقبَ خطيرةٍ من المحتمل أن تهدّد حياة النَّاجين أو مَن يقدّمون المساعدة لهم، ممّا يتطلّب الحذر أثناء إدارة المعلومات وتبادلها، والتّعامل وَفْق المبادئ التوجيهيّة الدّاعية إلى السرِّيَّة وضمان سلامة الأطراف جميعها (النَّاجين، ومقدِّمي الخِدمات، والمرافقين)، وبهدف ضمان وعي النَّاجين تجاه تلك المخاطر جميعها. ويجب على المؤسّسة مزوّدة الخدمة أن تستوجب على منسّق الحالة أخذ الموافقة المستنيرة.

- في حال وافق النَّاجون على طلب الإحالة يتوجّب الحصول على موافقاتهم المستنيرة الخطّيّة وَفق النّموذج الخاصّ بها، وذلك قبل تبادل أيّ معلومةٍ مع الآخرين.

- يتوجّب على منسّق الحالة ومقدّمي الخدمات إعطاء معلوماتٍ كاملةٍ وصحيحةٍ حول الإحالة، وحول الآثار المترتّبة عليها والإيجابيّات والسّلبيّات المتعلّقة بقَبول الإحالة، إضافةً إلى الآثار المترتّبة على النَّاجين من اتّخاذ القرار المستنير فيما يتعلّق بكيفيّة أو احتماليّة تبادل المعلومات.

- تكون المحادثات مع الناجين بشأن الموافقة المستنيرة مستمرّة في جميع مراحل عمليّة إدارة الحالة، حيث لا توجد أيّ عمليّة أو نموذج موافقة يعمل كإذنٍ شامل من النّاجي/النّاجية للخدمات أو الإحالات أو مشاركة المعلومات، وينبغي عليك الحصول على موافقة مستنيرة في الحالات التالية:
  - قبل البدء في التّقييم، أي قبل الاستماع إلى النّاجي/النّاجية، أو جمع أو توثيق أيّ معلومات عن حالة الشخص.
  - قبل إجراء إحالات الحالة، وفي أيّ وقت تقوم بمشاركة المعلومات مع مقدّمي الخدمات الآخرين الّذين يمكنهم المساعدة في تلبية احتياجات الناجين.
  - يجب أن تطلب الإذن لمشاركة المعلومات لكلّ إحالة جديدة.

على مقدِّمي الخِدمات مراعاة الاعتبارات الخاصّة بالمجموعات المعرّضة للخطر (الأشخاص ذوي الإعاقة، وكبار السِّنّ، والأطفال، واللاجئين)، عند تطبيق هذا النّهج الّذي يساعد في الوصول إلى الغاية المدركة منه، وتتضمّن:

- حماية حقوق المعرَّضين للخطر وتأمين احتياجاتهم.
- تحديد مواطن الضَّعف -كالعمر والإعاقة- الّتي تتقاطع مع التّمييز المبنيّ على النَّوع الاجتماعيّ، وزيادة التّعرّض للعنف المبنيّ على النَّوع الاجتماعيّ والعنف الأسريّ وقضايا حماية الطفل.
- السّعي للحدّ من تعرُّض هذه المجموعات للعنف المبني على النَّوع الاجتماعيّ وأشكال العنف الأخرى.
- على مقدّمي الخِدمات المختلفة الوعي تمامًا بأنَّ هذه المجموعات تختلف حسب البيئة الّتي يعيش فيها النَّاجون، وتختلف حسب قدراتهم وإمكانيّاتهم.
- تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من فهم الإجراءات وتبعاتها، من خلال تقديم المعلومات اللازمة لهم، وذلك باستخدام بدائل التّواصل المتنوّعة (لغة الإشارة، والصّور، والمعلومات الشَّفهيّة والمكتوبة، وغيرها)، عند الضّرورة.

دراسة حالة

لمياء سيدة أرملة عمرها 48 سنة، لديها ابنتان إحداهما تبلغ من العمر 12 والأخرى 4 سنوات.

وفي أثناء ذهابها الى إحدى الجمعيات لأخذ ورشة عن التّمكين الاقتصاديّ للسّيّدات تعرّضت للتّحرّش من قِبل أحد الأشخاص العامليين بالجمعيّة.

وأثناء الورشة قامت الأخصائيّة بسؤال لمياء عن سبب التّوتّر والقلق والكدمة الّتي على يدها، وعندما لم تخبرها، قامت الأخصائيّة بالتّواصل مع إدارة حماية الأسرة والأحداث، حيثُ حضرت إلى الجمعيّة وأخذت السّيّدة إلى إدارة حماية الأسرة والأحداث.

كمجموعة عمل يجب التّأكّد من مبادئ النّهج المرتكز على النّاجية.

- الكرامة - هل أتاحت الأخصّائية الفرصة للمياء لوصف احتياجاتها؟
- السّلامة والحماية - هل قُيِّمت المخاطر الأولى قبل التّواصل مع إدارة حماية الأسرة والأحداث؟ كيف ستقدَّمُ الحماية لبناتها؟
- السّرّيّة - هل أبلغت الأخصائيّة أنّ المعلومات الّتي سيناقشونها ستبقى سرّيّة؟ هل رتّبت طريقة للتّحدّث بسرّيّة مع لمياء؟
- التّمكين - هل انخرطت الأخصّائيّة مع لمياء في قرارات بنفسها؟ هل قامت الأخصّائيّة باستكشاف تفضيلات لمياء؟ هل أخذت الموافقة منها؟
- مصلحة النّاجين الفضلى- هل وفرّت خيارات مختلفة للخدمات والبرامج الّتي ستقدّمها؟
- الموافقة المستنيرة: هل أعطت للمياء الوقت للتّفكير في هذه الخيارات وطرح الأسئلة؟
- النهج متعدّد القطاعات - ما هي الخدمات الّتي ناقشتها الأخصائيّة مع لمياء؟
- هل تعالج هذه الخدمات قضايا الصّحّة والسّلامة الفوريّة، كذلك دعم أنشطة الدّعم النّفسيّ والاجتماعيّ؟

قواعد عامّة للتّعامل مع النّاجين والمجموعات المعرّضة للخطر (الأطفال، الأشخاص ذوي الإعاقة، كبار السّنّ، النّساء المعرّضات للعنف الجنسيّ)

المبادئ التّوجيهيّة العامّة للتّعامل مع الأطفال الناجين من العنف

- تجنّب تعريض الأطفال للمزيد من الأذى النّاتج عن التّدخل، وذلك من خلال:
  - التّعرّف على آليّات التّعامل مع قضايا حماية الطفل، وتقييمها قبل اعتماد تدخّلاتٍ جديدة.
  - الحصول على فهمٍ كامل للسّلوكيّات والأعراف الاجتماعيّة، وأخذها بعين الاعتبار عند التّخطيط للتّدخّلات.
  - تعزيز المشاركة المُجدِية والآمنة للأطفال في تخطيط وتقييم البرامج؛ للتمكّن من تحديد وجهات نظرِ ومصالحِ الأطفال والبالغين المُعرَّضين للخطر.

- ضمان السّرّيّة والحصول على الموافقة المُستنيرة/استطلاع الرّأي عند التّعامل مع القضايا الحسّاسة، والتّأكّد من تصميم التّدخّلات بعناية لحماية الخصوصية. ويجب التّنويه هنا على أنّ الشَّرطَ الأساسيّ للحصول على الموافقة المستنيرة هو تمتّع الشّخص بالأهليّة لإعطائها. وعليه، فإنّ الآباء أو الموكّلين برعاية الطّفل هم المسؤولون عن إعطاء الموافقة بالنّيابة عن الطفل لتلقّي الخدمات ما لم يكن هو المُسيء.

- استخدام طرق مبتَكَرة في التّدخّلات الخاصّة بحماية الطفل، وإعطاء الوقت لكسب الثّقة، وعدم التّسرّع بأخذ المعلومات بأوّل الجلسات.

- كنْ صبورًا، ولا تضغط للحصول على مزيدٍ من المعلومات إذا كان النّاجي/النّاجية من العنف غير مستعدّ/ة للتّحدّث عن تجربته/ا.

- عدم استخدام أسلوب التّحقيق مع الطّفل؛ بل يجب على الأخصائيّ أن يستخدمَ أساليبَ أخرى مثل اللعب والرّسم للتّوصّل إلى التّقييم الشامل للواقعة.

- قم بإجراء المقابلات مع الناجين من العنف في مكانٍ خاصّ يُراعي خصوصيّتهم. مثال: تهيئة غرف خاصّة مزوّدة بكافّة المتطلّبات الرّئيسيّة لمقابلة الأطفال الناجين من العنف والتّعامل معهم، معَ مراعاة نفسيّة الطّفل وخصوصيّة الحالة، وتوفير الرّاحة والأمان لهم.

- تعزيز مصلحة الطّفل الفُضلى؛ حيثُ تُعتبر مصلحة الطّفل الفضلى أمرًا أساسيًّا للرّعاية الجيّدة، ويتمثّل ذلك في تأمين سلامة الأطفال البدنيّة والنّفسيّة والعقليّة.

- تعزيز مهارات التّكيّف لدى الأطفال، وتحديد العوامل التي تعزز من هذه المهارات والاعتماد عليها أثناء تقديم الخدمات. فكلّ طفل لديه قدرات معيّنة ونقاط قوّة فريدة، وقدرة خاصّة على الشّفاء. وتكون فرص التعافي من الإساءة لدى الأطفال الّذين يحظون بالرعاية والمشاركة الفعّالة في الحياة الأسرية أكبر من غيرهم. إضافة إلى ذلك، يجب احترام الطفل وتقبله غير المشروط، دون النّظر إلى طبيعة مشكلته أو نوع الإساءة الّتي تعرّض لها.

المبادئ التّوجيهية العامّة للتّعامل مع النّاجين ذوي الإعاقة

- يتمتَّعُ النَّاجون ذوو الإعاقة بحقوق اتّخاذ القرارات الخاصّة بشأن الرّعاية، والّتي يتمتّع بها أيّ شخص آخر.

- يجب الافتراض من البداية أنّ جميع النَّاجين البالغين ذوي الإعاقة لديهم القدرة على تقديم الموافقة المستنيرة بشكلٍ مستقلٍّ.

- يجب على مقدِّمي الخدمات أن يسألوا النَّاجين ذوي الإعاقة دائمًا عمَّا إذا كانوا يرغبون في الحصول على دعمٍ لمساعدتهم على اتّخاذ قرارٍ مستنير.

- يجب على المتعاملين مع النّاجين الاستعانةُ بالمشرف عليهم، وذلك في الحالات الّتي تكون فيها قدرة النَّاجين على الموافقة بشكلٍ مستقلٍّ غير واضحةٍ (الإعاقات الذهنيَّة / التخلّف العقليّ / الأمراض العقليّة). والهدف من ذلك تحديد ما إذا كانت هناك حاجةٌ لتقديم دعمٍ إضافيٍّ للحصول على موافقةٍ مستنيرة؛ إذ إنّ استخدام أدواتٍ مفيدةٍ كالمترجمين، أو إعطاء مهلةٍ زمنيَّةٍ كافيةٍ للتّفكير، والتأكّدِ من وجود الأشخاص الدّاعمين، يُساعد على الموافقة المستنيرة واتِّخاذ القرارات التي تحقّق المصلحة الفُضلى للنَّاجين ذوي الإعاقة.

- أخذ وقت كافٍ في المشاهدة والاستماع؛ فإذا كنت في سياق ما ستكون قادراً على رؤية أحد الناجين أكثر من مرة، فتذكّر أنّ إدارة الحالة عبارة عن عمليّة متواصلة، وليست حدثًا لمرّة واحدة. فكلُّ مرّة تقابل فيها الشّخص ستعرف شيئًا جديدًا عنه، وتفهم كيف يتواصل وماذا يعني بشكل أفضل.

- التّحدّث بشكل مباشر دائمًا مع النّاجين، حتّى عند تواجد أحد مقدّمي الرّعاية. فإذا كنت لا تزال تعمل على إنشاء طرق للتّواصل مع النّاجين وتحتاج إلى طلب النّصيحة من مقدّم الرّعاية، فتأكّد من جعل هذه المحادثات أمام النّاجين؛ لكي يتمكّن من سماع ما يُقال، ويشاركَ بأيّ طريقة ممكنة. وتذكّر أنّ النّاجين الّذين لا يُمكنهم التّحدّث أو الحركة ربّما لا يزالون يفهمون ما يجري حولهم وما يقوله النّاس عنهم.

- إيلاءُ الاهتمام للطّريقة الّتي يرغب النّاجون في التّواصل بها، وقد يكون ذلك من خلال الإيماءات والانفعالات في بعض الأحيان. ويمكن أن يُظهِرَ بعضُ النّاجين من ذوي الإعاقات الذّهنية والنّفسيّة والاجتماعيّة مجموعةً كبيرةً من السّلوكيّات. وفي بعض الأحيان تكون هذه هي الطّريقة الّتي يتواصلون بها مع الآخرين، فإذا لاحظتَ أو شعرتَ بأنّ النّاجي أو النّاجية يُحاول التّواصل معك، ولكنّك لا تفهمه، فلا بأسَ أنْ تقول "لا أفهم".

- عدم الضّغط على النّاجين. في كثير من الأحيان يتراجع الناجين ذوو/ذوات الإعاقات الذّهنيّة والنّمائيّة إلى مستوى أقلّ من الفهم/الأداء عندما يكونون تحت ضغط. فعليك احترام رغبتهم في التّحدّث عن الحوادث دائمًا. وكما هو الحال مع أيّ ناجٍ/ناجية، احترس من التّكرار اللاشعوري لديناميكيّات السّلطة والسّيطرة، من خلال الضّغط على النّاجي/النّاجية للإفصاح عن معلومات لا يرغب/ترغب في التّحدث عنها الآن.

المبادئ التّوجيهيّة العامّة للتّعامل مع كبار السّنّ

لا يطلُبُ كثيرٌ من كبار السّنّ الّذين تعرَّضوا إلى سوء المعاملة المُساعدةَ لأسبابٍ مُختلفة، فقد يشعرون بالخجل ويتردَّدون في إخبار الآخرين حول الإساءة، وقد لا يكونون قادرين على إخبار الآخرين، وذلك لأنَّ مُرتكب الإساءَة يمنعهم من استخدام الهاتف أو الوصول إلى الزّوّار. فإذا كان مُرتكبُ الإساءة هو مُقدِّم الرعاية، قد يشعر كبار السّنّ بأنّهم يعتمدون عليه بشكلٍ كبير أو يرغبون في حمايته، فقد يكون هُوَ أحد أبنائهم البالغين، وقد يخافون من تعرّضهم إلى المزيد من الأذى أو التّخلّي عنهم أو إجبارهم على دُخول دارٍ لرعاية المسنّين.

ينبغي على كبار السّنّ ألّا يعتقدوا أنّ التّعرّض للإساءة هو جزء طبيعيٌّ من الشّيخوخة أو جزءٌ من الحاجة للمساعدة. يُهدِّدُ التّعرّض إلى سوء المعاملة الكرامةَ الشّخصيّة للمُسنّ وإحساسَه بالعافية، بل يُمكن أن يُكلّفه حياتَه أيضًا. ويستطيعُ أفراد العائلة والأصدقاء المساعدةَ عن طريق الحِفاظِ على علاقات وثيقةً مع المُسنّ.

وهناك بعض الخطوات الّتي من شأنها تخفيف قلق كبار السنّ من تعرّضهم إلى إساءة المعاملة، منها:

- عَدمُ العيش مع شخص لديه تاريخ من السُّلُوك العنيف أو الإدمان.
- البقاء على اتّصال مع الأصدقاء والجيران السّابقين، خُصوصًا إذا تطلَّب الأمر منهم الانتقال إلى منزلِ مقدِّم الرّعاية.
- البقاء على اتّصالٍ معَ المنظَّمات المحليَّة.
- إذا اعتقد كبارُ السّنّ أنّهم في خطر، يمكنهم الاتّصال بالرقم 911.
- وينبغي أن تكون التّدخّلات مُصمّمةً وفقَ حالة كلِّ شخص، وقد تنطوي هذه المداخلاتُ على التّالي:
  - المساعدة الطّبية.
  - التّثقيف، مثل تقديم معلومات حول إساءة المعاملة والخيارات المتاحة، بالإضافة إلى المساعدة في وضع خطط السّلامة.
  - دعم الصّحّة النّفسيّة، مثل مجموعات المشورة والدّعم الّتي تقرّ بدَوْر الصّدمة في حياة الشّخص.
  - الدّعم النّفسيّ طويل الأمد للشّخص الّذي تعرَّض إلى سوء المعاملة، وأحيَانًا لأفراد العائلة.
  - إنفاذ القوانين والتّدخّل القانونيّ، وأوامرِ الحماية والدّعوة القانونيّة، مثل اعتقال مُرتكِبِ الإساءة.
  - ترتيب سكن بديل، مثل السّكَن الّذي يوفِّر مأوىً آمنًا مع الحماية من الجاني.
  - الإحالة إلى الخدمات لتوفير الدّعم الأساسيّ والحدّ من العزلة الاجتماعيّة.

المبادئ التّوجيهيّة العامّة للتّعامل مع النّساء والفتيات المعرَّضات للعنف الجنسيّ

تَتَعرَّض النِّسَاء والْفتيات اللَّواتي يكْشفْن عن العُنف الجنْسِيّ لِخَطر كبيرٍ مِن ازدياد العُنف، أو الإيذاء مِن المُعْتدين، أو الأشْخاص الَّذين يَحمُون المُعْتدين، أو أَفرَاد أُسرِهم بِسَبب مَفاهِيم "الشَّرف" العائليّ. وقدْ تَتَعرَّض الفتيات غَيْرُ المتزوِّجات والنِّساء غَيْر المتزوِّجات لِخَطرٍ خاصٍّ مِن العُنف مِن قِبَل أَفرَاد الأُسرة والْمجْتمع بِسَبب القواعد المتعلِّقة بِالْعذْريَّة وَطَهارَة المرْأة وقيمتهَا. كمَا هُو الحال مع أَيَّة نَاجِية مِن العُنف المبْنِيّ على النَّوْع الاجْتماعيّ، ستحْتَاج إلى تَقييم احْتياجات السَّلامة، وَتنفِيذ تخْطيطات السَّلامة، وَتسهِيل الوُصول إلى أيّ خِدْمَات قد تُبْقِي النَّاجية آمنة. وينْبَغي أن تَعمَل بِشَكل وثيق مع النَّاجية مِن أَجْل:

- تقييم مخاوفها الّتي تتعلّق بالسّلامة، مع إيلاء اهتمامٍ وثيق لِمَا إذا كان المُعتدي لديه إمكانيّة للوصول لها، ومن يعرف عن الحادث، ومن يعرف أنّها قد جاءت للحصول على المساعدة، وما قد تكون عليه ردود فعل أفراد الأسرة.
- مساعدتها في تحديد مخاطر حدوث المزيد من الضّرر، وإذا ما كانت هناك طرقٌ يمكن من خلالها التّخفيف من هذه المخاطر.
- تَقبُّل المرأة ضحيّة للعنف الّذي تتعامل معها، واحترام حقوقها كاملة دون تمييز.
- الإيمان بأنّ كلّ امرأة ضحيّة للعنف تمتلك قدرات وإمكانيّات قابلة للاستثمار والتّطوير.
- مراعاة الحالة النّفسيّة والصّحيّة للمرأة ضحية العنف.
- مراعاة مصلحة الأطفال المرافقين لها، أو الّذين هم في حالة تهديد نتيجة العنف المسلّط عليها.
- مراعاة الإجراءات السّابقة الّتي قامت بها.

قواعد عامّة للتّعامل مع النّاجين والمجموعات المعرّضة للخطر (الأطفال، الأشخاص ذوي الإعاقة، كبار السّنّ، النّساء المعرّضات للعنف الجنسيّ)

وفيما يلي بعض التّذكيرات المفيدة للتّعامل مع الفتيات المراهقات

- استخدام لغة بسيطة وواضحة، وعدم استخدام الكلمات أو المصطلحات أو العبارات المهنية.
إنّ بعض المؤسّسات ومقدّمي الخدمات لديهم موادّ تواصل كأشرطة الفيديو والكتيبات الّتي تصف خدماتها. فإذا كانت هذه الموادّ متاحة، فاستخدمها لعرض فكرة الخدمات الفرديّة، وإذا لم تكن كذلك، فيُمكنك التّحدّث باستخدام لغة بسيطة لوصف الخدمات.

- ضرورة العملِ مع الوالدين أو مقدّمي الرّعاية أو غيرهم من البالغين الموثوق بهم، ومعَ المسائلِ الّتي يثيرها هذا الأمر بالسّلامة والسّرّيّة. إنّ إجراءات الموافقة المُستنيرة لإشراك فتاة في الخدمات أو إحالتها إلى خدمات أخرى ستكون مختلفة أيضًا عن النّساء، وستختلف إجراءات الموافقة تبعًا لعمر الفتاة؛ فإذا كان عمر الفتاة يتراوح ما بين ٦ و١١ عامًا سوف تحتاج إلى الحصول على موافقة مستنيرة -أي موافقة من الفتاة بأنّها تريد تلقّي الخدمات-، وسيكون عليك بعد ذلك الحصول على موافقة مستنيرة من وليّ أمر الفتاة. ويتمّ تطبيق قواعد المصلحة الفضلى للفتاة في حال كوْنِ وليّ الأمر غيرَ داعمٍ لها، أو إذا كان التّواصل مع وليّ أمرها ليس في مصلحتها الفضلى.

- مراعاة الحالة النّفسيّة والصّحيّة للفتاة ضحيّة العنف.

معلومة مفيدة

ستختلف ردود فعل النّاجيات اعتمادًا على:

- عمرهنّ: (فمثلًا، سيختلف تفاعل الفتيات تبعًا لاختلاف الأعمار ومستويات التّطوّر).
- طبيعة العنف وسياقه: (فمثلًا، هل كان المعتدي معروفاً وموثوقاً به؟ وهل كانت الاعتداءات مستمرة؟ وهل تمّ استخدام العنف؟ وهل كان هناك العديد من المعتدين؟ وهل خافت النّاجية على حياتها؟).
- مستوى الوصمة الاجتماعيّة أو القبول الاجتماعيّ، (على سبيل المثال إذا ما تمّ لومها عمّا حدث).
- إذا ما تمّ تصديق الشّخص وتمّ أخذه على محمل الجدّ، (على سبيل المثال إذا ما تم اتّهامه بالكذب).
- إذا ما كان لديها الدّعم والموارد لتلبية احتياجاتها، (على سبيل المثال إذا كانت تحتاج إلى رعاية طبّيّة، وهل كانت قادرة على الوصول إليها؟).
- إذا كانت هناك بيئة آمنة يمكنها التّعافي فيها إذا ما كان العنف قد حدث بالإضافة إلى اعتداء سابق أو صدمة سابقة.

الفصل الثالث
الالتزامات الاخلاقية لمقدمي الخدمات تجاة الناجين من العنف

لا بدّ لنا أن نضمن ممارساتنا الأخلاقيّة مع النّاجين، وذلك من باب الإدراكِ لضعفِ أنفسِنا أوّلًا، وضعفِ من نتعاملُ معهم أو نيابةً عنهم. ولا بدّ أن تفي المؤسسات بالتزاماتِها تجاه دعم الممارسات والمبادئ الأخلاقيّة. وثمّة قيمٌ ومفاهيم ومعاييرُ تعرضُها مدوّنة السّلوك المهنيّ لعاملي خدمة العُنف الأسريّ من شأنِها إرشاد مقدّمي الخِدْمات في عمليّة تقديم الخدمات وصُنع القرار. وهذه القيم ليست قواعد عمل محدّدة تصف آليّات التعامل في المواقف المختلفة، إنّما تُطبّق بحسَب السّياق العامّ للموقف.

إنَّ المسْؤوليَّة الأساسيَّة الّتي تقع على عاتق مقدّمي الخدْمات للأشخاص النّاجين من العُنف هِي تَعزِيز رَفاهِية مُتَلقّي الخدْمة. وبالتّالي؛ فإن الولاء الخاص لمقدم الخدمة قد يتعارض مع الالتزامات التشريعية أو الأخلاقية ومثال على ذلك (قد يطلب من مقدم الخدمة إعداد تقرير بأن أحد متلقي الخدمة قد قام بإساءة معاملة طفل) وعندها يجب الالتزام تجاه الناجين من العنف ووضع مصلحتهم فوق أي اعتبار.

حيث يجب على مقدمي الخدمات مراعاة الالتزامات الاخلاقية تجاه النّاجين من العنف فيما يلي:

تقرير المصير

يتطلب من مقدمي الخدمات لحالات العنف في مجال تقرير المصير ما يلي:

- على مقدّمي الخدمات لحالات العنف احترامُ الناجين وتشجُيعهم على إبداء حقِّها في تقرير المصير، وعليهم أنْ يُعرِّفوهم بأهدافهم وأن يوضّحوها لهم. ويمكن لمقدّمي هذه الخدمات وضعُ القيود اللازمة لحقِّ الناجين من العنف في تقرير مصيرهم؛ إذا كان يترتَّبُ على هذا الحقِّ مخاطرُ جدّيّةٌ وملحوظةٌ ووشيكة عليهم أو على غيرهم.

- يَحتَرِم مُقَدمو الخدْمات حالَات اَلعُنف ويشجِّعون مُتَلقِّي الخدْمة على إبداء حقوقهم في تَقرِير مَصيرِهم، والْعَمل فِي القيَام بِجهْدِهم لِتعْرِيف أهْدافهم وتوْضيحهَا. كمَا يُمْكِن لِمقدِّمي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف وَضْع حدٍّ لَحِق مُتَلقي الخدْمة على تَقرِير مَصيرِهم عِنْد اَلحُكم اَلمهْنِي لَهُم، وعنْد أَفعَال أو الأفْعال المحْتملة لِمتلَقِّي الخدْمة، اَلتِي تَفرِض مَخاطِر جِدِّية؛ وملْحوظة؛ وَوَشيكَة عَليهِم أو على غَيرهِم.

الموافقة المسبقة

يتطلب من مُقدّمي الخدمات لحالات العنف في مجال الموافقة المسبقة ما يلي:

- توفير الخدمات المحصورة ضمن المحتوى المبنّي على العلاقات المهنيّة لمتلقّي الخدمة، والحصول على موافقة مسبقة نافذة المفعول. وعليهم -أي مقدّمي الخدمة- استخدام لغة صحيحة وواضحة ومفهومة لإعلام مُتلقّي الخدمة بهدف الخدمات وحدودها، والأخطار المتعلّقة بها، والبدائل المنطقيّة لها. وإعلامهم أيضًا بأحقّيّتهم في رفض الموافقة أو سحبها، وبالإطار الزمنيّ الّذي تشمله هذه الموافقة. وعليهم أيضاً إتاحة الفرصة لمُوكّلي مُتلقي الخدمات لطرح استفساراتهم.

- اتّباع خطوات منطقيّة في معالجة الحالات الّتي يكون فيها مُتلقو الخدمات أُمّيّين، أو يواجهون صعوبة في فهم اللغة الأوليّة المستخدمة في تقديم الخدمات. وهذا يستلزم قيامَ مقدّمي الخدمات بشرح لفظي تفصيليّ، أو التنسيقِ مع مفسّر أو مترجّم مؤهّل إن لزم الأمر.

- الحصول على إذن من طرف ثالث في حال عجز مُتلقّي الخدمة عن إعطاء الموافقة المسبقة، وإعلامهم بذلك بما يتّفق مع مستوى فهمهم؛ حمايةً لمصالح مُقدّمي الخدمات لحالات العنف. وفي مثل هذه الحال؛ فإنّ على مقدّمي الخدمات التأكّيد على الطّرف الثالث بالتصرف بشكل يتفق مع رغبات ومصالح مُتلقي الخدمة. ويلزمهم -أيضًا- اتّباع خطوات منطقيّة تعزّز من قدرة مُتلقي الخدمة على إعطاء الموافقة المسبقة بنفسه.

- بيان المعلومات المتعلقة بطبيعة الخدمات ومداها، وأحقّيّة رفضها، في حال تمّ توفير الخدمات لمُتلقّي الخدمة بطرق غير تطوعيّة.

- الحصول على الموافقة المسبقة من مُتلقّي الخدمات، قبل التّسجيل الصوتي أو المصوَّر، أو السّماح بمراقبة الخدمات للمُتلقين من قِبَلِ طرف ثالث.

الأهليّة الثقافيّة والتنوّع الاجتماعيّ للناجين من العنف

يَتَطلَّب مِن مُقَدمِي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف، فِي مَجَال الأهْليَّة الثَّقافيَّة والتَّنوُّع الاجْتماعيِّ للناجين من العنف، مَا يَلِي:

- فَهْم الثَّقافة ووظائفهَا فِي السُّلوك الإنْسانيِّ والاجْتماعيِّ؛ للتَّعرُّف على مَواطِن القُوّة الموْجودة فِي جميع الثَّقافات.

- مَعرِفة الحصيلة الثَّقافيَّة لِمتلَقِّي الخدْمة؛ لِيكونوا قَادرِين على إثبَات أهليَّتهم فِي تَوفِير الخدْمات اَلتِي قد تَكُون حَسَّاسة بِالنِّسْبة لِثقافاتهم.

- التَّعَلُّم والْبَحْث لِفَهم طَبِيعَة التَّباين الاجْتماعيِّ والاضْطهاد؛ فِيمَا يَتَعلَّق بِالْخلْفيَّة، والْأَصْل، واللَّوْن، وَالجِنس، والْجنْدر، والْهويَّة، والْعمْر، والْحالة الاجْتماعيَّة، والاعْتقاد السِّياسيّ، والدِّين، والْحالة العقْليَّة أو الإعاقة الجسديَّة.

التّعارض في المصالح

يَتَطلَّب مِن مُقَدمِي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف، فِي مَجَال التَّعارض فِي المصالح، مَا يَلِي:

- الحذر وتجنُّب صِراعَات المصالح اَلتِي تَتَدخَّل فِي مُمَارسَة حُريَّة التَّصَرُّف اَلمهْنِي والْحكْم اَلنزِيه. لذا؛ على مقدّمي الخدمات إعلامُ متلقّيها بالصراعات البارزة أو المحتملة حول المصالح، ومن ثَمَّ اتبّاع خطواتٍ منطقيّة لحل هذه الصراعات بطريقة تحمي مصالحهم وتجعل هذه المصالح أساسية. وقد يُضطرّ في بعض الأحيان إلى إنهاء العلاقة المهنية مع متلقي الخدمات بما تستلزمه حمايتهم.

- تجنُّب اسْتغْلال الآخرين لِمصالح شَخصِية، أو دِينيَّة، أو سِياسِيَّة، أو لِغايَات أَبعَد، والابتعاد عن الاستفادة غير المنصفة لأي علاقة مهنية.

- تجنّب الارْتباط بعلاقَات مُزدوجَة أو مُتَعدّدَة مع مُتَلقي الخدْمة الحاليِّين أو السَّابقين مِن الّذين تعرَّضوا لِخَطر الاسْتغْلال والأذى. وعلى مقدّمي الخدمات اتّخاذ الخطوات اللازمة لحماية متلقّي الخدمات، إن وجدت علاقات مزدوجة أو متعددة لا سبيل لتجنبها؛ لأن مقدمي الخدمة مسؤولون عن وضع الحدود الثقافية الملائمة الواضحة. وهذه العلاقات المزدوجة تنتج من ارتباط عامل خدمات العنف بأكثر من علاقة، سواء كانت هذه العلاقة على الصعيد المهني أو الاجتماعي أو العملي. وقد تحدث هذه العلاقات بشكل متزامن أو متتابع.

- الاستيضاح من جميع الأطراف الذين ستقدم لهم الخدمات (لشخصين أو أكثر)، والذين تربطهم علاقة ما (كالأزواج أو أفراد الأسرة)، وتوضيح طبيعة التزاماتهم المهنية تجاه من يتلقّون الخدمات منهم وعليه؛ فَإِنّ على مُقَدمِي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف الأسْري توضيحَ أدوارهم مع جميع الأطراف الَّذين يتوقّع تعارض المصالح بَيْنهم، واتِّخَاذَ الإجْراء المناسب لِلتَّقْليل مِن أيِّ تَعارُض فِي المصالح.

الخصوصيّة والسريّة

يتطلب من مقدمي الخدمات لحالات العنف في مجال الخصوصية والسرية ما يلي:

- الإبقاءُ على كافّة المعْلومات اَلتِي يَتِم اَلحُصول عليْهَا خِلَال الخدْمة المهْنيَّة في سرّية تامّة، إِلَّا عِنْد وُجُود أَسبَاب مِهْنِية إِجْباريَّة، والإبقاء أيضا على سرية المعلومات التي لا يتمّ استخدامها إلا عندما يكون الكشف عنها ضروريًّا. والهدف من ذلك كلِّه حماية متلقّي الخدمة أو أي شخص يتمّ تحديده من الأذى اَلوشِيك والْمتوقَّع وَالجِدّيّ. ويجوز لمُقَدمِي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف اَلأُسري كشف الحَدّ الأدْنى مِن المعْلومات السِّرِّيَّة الضَّروريَّة لِتحْقِيق الهدف اَلمُراد بِاسْتثْناء المعْلومات اَلتِي يَكُون الكشْف عَنهَا مُرْتبِطًا - بِشَكل مُبَاشِر - بِالْهَدف اَلذِي يتمّ لِأجْله إِجرَاء الكشْف.

- إِعلَام مُتَلقي الخدْمة بكَشْف المعْلومات السِّرِّيَّة والنَّتائج المتوقَّعة قبل كشف المعلومات، إن كان الأمر مجديا. وَذلِك وَيتِم تَطبِيق هذَا النَّوْع مِن الكشْف عِنْدمَا يَتَطلَّب الكشْف عن هذه المعْلومات مُقْتضيات قانونيَّة أو مُوَافقَة اَلمُوكل.

الوصول للسّجلات

يتطلب من مُقدّمي الخدمات لحالات العنف، فيما يتعلق بالوصول للسّجلات ما يلي:

- تَوفِير السُّبل الممكنة والْمعْقولة التي تمكن متلقّي الخدمة من الوصول للسِّجلَّات الخاصَّة بِهم. وتقديم المساعدة والمشورة اللازمة في تفسير السجلات وما يتعلق بها، إذا خشي مقدمو الخدمات من عجز متلقي الخدمة عن فهم السجلات حال وصولهم إليها. وعليهم أيضا تَحدِيد وُصُول مُتَلقي الخدْمة لِلسِّجلَّات، أو لِجزْء مِنهَا فِي الظُّروف الاسْتثْنائيَّة وعِنْد حُصُول ظَرْف طَارِئ فقط؛ لأَن هذَا اَلوُصول لِلسِّجلَّات قد يُؤَدِّي إِلى أذى جِدِّيٍّ لَهُم. وعليهم توضيح الأسباب التي

- تحول دون إعطاء متلقي الخدمة كافة المعلومات أو جزء منها وذلك فِي حال رَفْض طلب مُتَلقي الخدْمة لِلْحصول على المعْلومات وعليهم تَوثيق ذَلِك فِي مِلفَّاتهم.

- حماية سرية الأفراد الآخرين الذين تم تعريفهم في هذه السجلات، وذلك عِنْد إِتاحة اَلفُرصة لِمتلَقِّي الخدْمة لِلْوصول إِلى سِجلَّاتهم.

التحرش الجنسيّ والعلاقات الجنسيّة

يَتَطلَّب مِن مُقَدمِي الخدْمات الَّذين يتعاملون مع حالات اَلعُنف اَلْأسري، فِيمَا يَتَعلَّق بِالْعلاقات الجنْسيَّة مَا يَلِي:

- تجنّب إِقامة أيِّ علاقَة جِنْسيَّة مع الحالات اَلتِي يتعاملون مَعهُم.

- الابتعاد عن إِقامة نشاطَات جِنْسيَّة أو تَلاقٍ جِنْسِيٍّ مع أَقارِب مُتَلقي الخدْمة أو المقرَّبين منه؛ لِأنَّ ذَلك يؤثِّرُ تَأثِيرًا سَلبِيًّا على الحالة، وقد يُسبِّب لَه الأذى، أو يُصْبِح مِن الصَّعْب لِمقدِّمي الخدْمة ومتلقِّيهَا المحافظة على العَلاقة المِهْنِية.

- تجنّب القيَام بِالأعْمَال الجِنْسيَّة مع الحالات؛ لِأنَّ ذَلِك قد يُسبِّب أذًى لِمتلَقِّي الخدْمة.

- الابتعاد عن تَقدِيم الخِدْمَات لِأيِّ حَالَة سبق لِمقدّم الخدْمة إقامة عَلاقَة جِنْسيَّة معها؛ لِأَنَّ ذلك قد يُسبِّب الأذى لِلشَّخْص، وَيجعل من المحافظة على العلاقة المهنيّة بين مقدّم الخدمة ومتلقّيها أمرًا صعبًا.

- يَجب على مُقَدّمِي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف الابتعاد عن التَّحَرُّش الجنسيّ بمُتَلقي الخدْمات. ويَشمَل التَّحَرُّش الجنْسِي: الاسْتعْراض اَلجنْسِي، والْملامسة الجنْسيَّة، والطلبَات الجِنْسيَّة المَرغُوبة، والاتِّصالات اللفظِيّة أو الجَسَديَّة ذات إِيحاءات أو طَبِيعَة جِنْسيَّة.

الاحتكاك الجسديّ أو التفاعل الجسديّ/ أو الاتصال الجسديّ مع الناجين

يلزم مِن مُقَدمِي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف الابتعادُ عن التَّواصل البدَنيِّ المباشر مع متلقّي الخدمة، كالاحْتضان أو المُعَانقَة؛ فقد يسبّب ذلك حصول الأذى النّفسيّ لهم. كمَا أنَّ العاملين المرْتبطين بِالتواصل الجَسدِي المُبَاشِر مع مُتَلقي الخدْمة يضعون حُدُودا وَاضِحة ومناسبة وَحَساسَة ثَقافِيا، تُغطِّي هذَا النَّوْع مِن الاحْتكاك الجسَديِّ.

اللغة المسيئة للناجين

على مُقَدمِي الخدْمات لِحالَات العُنف اسْتخْدام لُغَة دقيقة راقية في الاتصالات الخطية أو اللفظية مع متلقي الخدمات، والابتعاد عن اللغة الوَضِيعَة أو السُوقيَّة ضِمْن الاتِّصالات الخطِّيَّة أو اللَّفْظيَّة مع مُتَلقي الخدْمات.

الناجون الذين يفتقرون القدرة على اتخاذ قرار

على مقدّمي الخدمات اتخاذ الخطوات المناسبة لحماية مصالح وحقوق متلقّي الخدمات من الناجين، وذلك في حال تَصرَّف قَدمو الخدْمات لِحالَات اَلعُنف نِيابة عن مُتَلقي الخدمة الغير قادرين على اتِّخاذ قَرَاراتهم لأنفسهم.

انقطاع الخدمات

يلزم من مُقَدمِي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف عمل جُهْد مَعقُول يؤكّدون فيه على اسْتمْراريَّة الخدْمات، فِي الحالات اَلتِي تنقطع فيها الخدْمات جَرَّاء عَوامِل، مِثل: عدم التَّوَفُّر، أو إعادة التَّخْصيص، أو الْمَرض، أو الْعَجْز، أو الموْتِ.

إنهاء الخدمات

يتطلّب من مُقدّمي الخدمات لحالات العنف، فيما يتعلّق بإنهاء الخدمات ما يلي:

- إنهَاء الخدْمات والعلاقات المهنيّة لِمتلَقّي الخدْمة، عِنْد الاستغناء عن الفترات الأطول لتقديم الخدمات والاهتمام باحتياجات متلقي الخدمات واهتماماتهم.

- اتخاذ الخُطوات المناسبة الّتي تجنِّب مقدمي الخدمة من اسْتغْناءَ مُتَلقّي الخدْمة عَنهُم مع حاجتهم الماسّة لتلك الخدمات، وإعداد الترتيبات المناسبة من أجل استمرار الخدمات إن كانت ضرورية. وعَليهِم التَّراجع عن الانْدفاع فِي تَقدِيم الخِدْمات إن كانت الظروف غير اعتياديّة، والتّأني في جميع الأحوال، وأخْذ الحيطة والحذر للِتقْلِيل من الآثَار السَّلْبيَّة الممْكنة الحُدوث.

- عدم إنهَاء الخدْمات من أجل متابعة العلاقات الاجْتماعيَّة، والْماليَّة، والْجنْسيَّة مع مُتَلقّي الخدْمة.

- إعلَام مُتَلقي الخدْمة باحتمالية إنهاء الخدمات أو انقطاعها فورًا حال توقّعها والْبَحْث عن جِهَات أُخرَى مختصّة بتقديم الخدْمات وإحالتهم عليها وفْقًا لِحاجاتهم.

- إعلَام مُتَلقي الخدْمة بالخيارات المناسبة لاستمرار الخدمات والفوائد والمخاطر لهذه الخيارات، وذلك فِي حال إقدام مُقَدّمِي الخدْمات لِحالَات اَلعُنف على تَرْك عَملهِم.

الفصل الرابع
أساسيّات النّهج المرتكز على النّاجين من العنف

إنَّ منَ الأساسيّات اللازمة لتطبيق النّهج المرتكز على النّاجين امتلاكَ المهارات اللّازمةِ للتّواصل مع النّاجين من العنف، وضرورةَ تمتّع مقدّمي الخِدمات بالجدارة والأهليّة اللّازمة، واستعدادهم التامّ للتّعامل مع النّاجين من خلال جمع المعلومات الكافية عنهم، ومعرفةَ أسباب العنف وتقييم الخِدمات الّتي يحتاجونها وتحديدها، ممّا يساعد على تقديم الاستقرار النّفسيّ لهم، ومن ثمَّ تتعزّز قدرتهم على التّعافي بشكلٍ أفضل وأسرع، ويصبحون أقدر على اتّخاذ قراراتهم المستنيرة بشكلٍ فعّالٍ وواضح. الامر الذي يتطلب من مقدمي الخدمات ما يلي:

الكفاءة والأهليّة في التعامل مع الناجين

- تمثيل أنفسهم بوصفهم متخصّصين فقط ضمن حدود تعليمهم، وتدريبهم، وترخيصهم (إجازتهم)، ومؤهّلاتهم، وخبراتهم الإشرافيّة، وغيرها من خبراتهم المهنيّة.

- توفير خدماتٍ في مجالاتٍ موضوعيّةٍ، أو عن طريق استخدام أساليبَ تدخّلٍ أو مناهجَ جديدةٍ بالنّسبة لهم، وذلك بعد انخراطهم في دراسةٍ مناسبة، وتدريب، واستشارة، وإشرافٍ من أشخاصٍ أكْفاءٍ في هذه المداخلات أو الأساليب.

- البتّ بالأمور بدقّةٍ وحذر، واتّخاذ خُطواتٍ مسؤولةٍ تتضمّن: التّعليم المناسب، والبحث، والتّدريب، والاستشارة، أو الإشراف؛ للتّأكيد على الجدارة والأهليّة في العمل، ولحماية مُوكّليهم من الأذى. ويتمّ ذلك في حال التعرّف بشكلٍ عامٍّ إلى معايير غير موجودةٍ تتواءم مع مجالٍ حديثٍ للتّدريب.

التحضير الجيد للتعامل مع الناجين وتقديم الخدمات لهم.

على مقدّمي الخدمات الاستعداد للمساعدة والتجهيز، ويشمل ذلك جمعَ المعلومات عن الحالة والحادثة والوضع الّذي يوجد فيه النّاجون، وكذلك المعرفة بالخدمات وأشكال الدّعم المتوفّرة، وجمعَ المعلومات عن المخاوف المرتبطة بالأمن والسّلامة، على نحو تتوفّر فيه لمقدّمي الخدمات المعرفةُ الكافية عن الحالة والحادثة وأسبابها.

فالتّحضيرُ يشمل ويتطلّب من مقدّمي الخدمات ما يلي:

- التعرُّف إلى المشكلة.

- التعرُّف إلى الخدمات والدّعم المتاح، ويمكن ذلك من خلال تطبيق (امالي)؛ وهو تطبيقٌ خاصٌّ بالهاتف المحمول من قِبَل فريق العمل الفرعيّ المعنيّ بالعنف الجنسيّ والعنف القائم على النَّوع الاجتماعيّ في الأردنّ، ويُعَدُّ هذا الفريق بمثابة منبرٍ مشتركٍ بينَ الجهات العاملة برئاسة المفوضيّة السّامية للأمم المتّحدة لشؤون اللّاجئين، وصندوق الأمم المتّحدة للسّكّان. ويشمل ذلك النّساء والفتيات والرّجال والفتيان الّذين تعرّضوا للعنف الجنسيّ، وكذلك النّساء والفتيات اللواتي تعرّضْنَ للعنف الجسديّ والعاطفيّ. ويزوّد التّطبيقُ مُقدّمي الخدمات والمواطنين واللاجئين والأجانبَ بمعلوماتٍ حول الخدمات المتوفّرة للحصول على المساعدة أو المشاركة في الأنشطة لتطوير مهاراتك، أو التخلّص من الضّغوطات، أو تطوير عَلاقاتك الاجتماعيّة. ويسمح بمشاركة محاور المخاطر في حال وجود أماكن غير آمنةٍ للنّساء والفتيات بشكلٍ عامٍّ (المرفق رقم (1)).

- التعرُّف إلى المخاوف المتعلّقة بالأمن والسّلامة.

وتوضّح المفاهيمُ أدناه كيفيّة الاستعداد للتّعرُّف إلى المخاوف المتعلّقة بالأمن والسّلامة وتحديد أبعادها.

الفهم

ويشمل المعرفة السّابقة بجميع أشكال العنف، بما في ذلك العنف الأسريّ ،والمعرفة القانونيّة (للإساءة الجسديّة/ الجنسيّة)، والإساءات الأخرى (نفسيّة /اجتماعيّة/نفسية)
وإنَّ هذه الأشكال من الإساءة تتطلّب استجاباتٍ مختلفةً، لكنّها متساويةٌ في الأهميّة. وفي حال ارتكاب إساءةٍ جنسيّةٍ على سبيل المثال، فمن المحتمل أن يحتاج النّاجون من العنف إلى مساعدة.

التّقييم

ويشمل المعرفةَ بطرق عرض الخدمات بحسب الحاجة، على سبيل المثال: معرفة من يقدّم هذه الخدمات ومكان وجودها. وينبغي تحديثُ مسارات الإحالة لكي تتبيّن أماكن وجود مرافق الرّعاية الصّحّيّة الأوّليّة والثّانويّة، والّتي من المحتمل أن تكون قادرةً على استيعاب حالات العنف. وينبغي أيضًا تقديم الدّعم في مجال "الإسعاف الأوليّ" إلى حين تسليم الحالة إلى الخدمات المتخصّصة، والتأكّد من إمكانيّة النّقل الآمن للنّاجيات من العنف الّتي تحتاج إلى الحصول على خدمات الإيواء.

الاحترام

يجب المحافظة على احترام كرامة النّاجين من العنف في الأوقات جميعِها، كوقتِ إجراء المقابلات الشّخصيّة، وتوفيرِ الإمكانيّة لحصولهم على الخِدمات، والاسترشادِ دائمًا بما يريده النّاجون ويحتاجون إليه، والتصرُّف بمهنيَّةٍ واحترافيّة، وتجنّبِ إصدار الأحكام المُسبَقة والتّمييز، حتّى تنشأ بيئةٌ داعمةٌ تضمن سلامة النّاجين من العنف، وتضمن أن يُعاملوا بكرامةٍ واحترام.

التّحديد

التّأكّد من رفد مقدّمي الخدمات بالموارد اللّوجستيّة والبشريّة في الأوقات جميعها؛ وذلك ليتسنّى لهم التعاملُ مع جميع الاستجابات لحالات العنف في الوقت المناسب وبالطّريقة المُثلى؛ إذ إنّ العنف لا وقت له. إضافةً إلى ضرورة أن تكون الخدمات من قبل المؤسّسات محدّدةً ومفصّلةً ضمن إجراءاتٍ واضحةٍ ومفهومةٍ لمقدِّم الخِدمة.

التّطبيق الجيد لمهارات التعامل مع الناجين

على مقدّمي الخدمات تطبيق مفاهيم الوقاية والحماية والمساءلة في الأوقات جميعها أثناء التعامل مع النّاجين، بسبب تعرّضهم للعنف.

- البحث دائمًا عن سُبُلٍ مناسبة للتّعامل مع النّاجين يمكن من خلالها تقديم الدّعم لهم وحمايتهم.
- يجب أن يتساوى النّاجون في تلقّي معاملةٍ عادلة، بصرف النّظر عن العمر، أو الإعاقة، أو النّوع الاجتماعيّ أو الدِّين أو الجنسيّة أو العِرق أو أيّ خصائصَ أخرى.
- مراعاة المبادئ التّوجيهيّة للنّهج المرتكز على استجابتهم، ومكافحتهم العنفَ القائم على النّوع الاجتماعي والعنف الأسريّ.
- لضمان التطبيق الفاعل لأساسيات النهج المرتكز على الناجين من العنف لابد من التأكيد على كفاءة ومهارات مقدمي الخدمات في التعامل مع الناجين من العنف من خلال التركيز على مهارات الاتصال والتواصل.

مهارات الاتصال والتواصل

وعلى مقدّمي الخدمات امتلاكُ مهارات الاتّصال والتّواصل الّتي تُستخدم في التّعامل مع النّاجين من العنف، وهي مهارات تمكّن مقدّمي الخدمات من فهم الرّسالة (الأفكار أو المعاني أو المعلومات) الّتي يريد النّاجون إيصالها، وفهم تعبيرات الوجه ولُغَة الجسد للنّاجين. وبدوره، يردّ مقدّم الخدمة على هذه الرّسالة حسب فهمه لها بطريقةٍ صحيحةٍ.

وتعزّز هذه المهارات نقلَ المعلومة بالشّكل الصّحيح للنّاجين، وتُظهِر التّعاطف وتزيد من قدرتهم على فهم طبيعة الخدمات المقدّمة والأُطُر الزّمنيّة لها، وبالتّالي أخذ الموافقة المستنيرة من قِبَلهم. بالإضافة إلى ما ذُكِر، إنّ هذه المهارات تعزّز عمليّةَ بناء الثّقة مع النّاجين، وتؤكّد على مبدأ الاحترام والكرامة.

تقسَّم مهاراتُ التّواصل المرتكز على النّاجين من العنف إلى:

- لغة الجسد.
- الرّسائل الشّفهيّة.
- مهارات الاستماع الفاعل.
- التّأكيد وإضفاء صفة الطّبيعيّة.
- الرّسائل السّلوكيّة.
- مهارات وفنّيّات المقابلة.

أولاً لغة الجسد

هي الإشارات الّتي نرسلها من خلال تعبيرات وجوهنا والأجزاء الأخرى من جسدنا. وهذا يشمل كيفَ نجلس مع الأشخاص وأين، والبيئة التي نخلقها. وفي اللّغة الإنجليزيّة نشيرُ إلى ذلك بمصطلح "سولير (SOLER)"؛ أي الجلوس بشكلٍ مواجه ضمن مجالٍ مفتوح، مع ميل الجسد نحو الشّخص الآخر، والنّظر في العينين، وبطريقةٍ مريحةٍ للإشارة إلى بثّ لغة جسدٍ جيّدةٍ لدعم النّاجين. وكلمة سولير مؤلّفة من الأحرف الأولى لهذه الوضعيّة، وذلك على النّحو التّالي:

SOLER
Square Open Lean EyeContact Relax

- **الجلوس بشكلٍ مواجهٍ (Square):** أي الجلوس على نحوٍ مواجهٍ للنّاجي/ النّاجية عندما تتحدّث معه.
- **ضمن مجال مفتوح (Open):** أي إنّنا لا نترك أيّ شيءٍ يفصل بيننا وبين النّاجين، لا مكتب، ولا أغراض أخرى، ويكون الفضاء مفتوحًا.
- **ميل الجسد (Lean):** أي إنّنا نميل بجسدنا نحو النّاجين، وهذا يساعدهم على معرفة أنّنا مهتمّون بما يقولون ونريد المكوث والاستماع.
- **النّظر في العينين (Eye Contact):** وهذا يعني أنْ نحافظَ على تواصلٍ في العينين معَ النّاجين في الأوقات جميعها (إلّا إذا عُدَّ ذلك غير ملائمٍ من النّاحية الثّقافية؛ مثلًا عند اختلاف الجنس بين مقدّم الخدمة والنّاجين).
- **الرّاحة (Relax):** وهذا يعني الجلوس بوضعيّة مريحةٍ، دون المبالغة في الاسترخاء أو الجلوس بشكلٍ جامدٍ أو متحجّرٍ.

ثانياً الرَّسائل الشفهيّة

الرّسائل الشّفهيّة هي ما يقوله مقدِّمو الخدمات من خلال محادثاتهم مع النَّاجين. ومن الجوانب الأساسيّة لضمان شعور النَّاجين بالأمان والرّاحة عند الكشف عن تجرِبتهم، أنَّ التفسيرات البسيطة هي المفتاح لضمان شعور النّاجي/الناجية بالرّاحة والأمان، ومن ذلك اتّباع مقدِّمي الخدمات سرعة تدفّق الحديث الّذي يستخدمه النّاجون، واستخدام اللّغة نفسها الّتي يستخدمها النّاجون مع تقديم توضيحاتٍ بسيطة. ومن المستحسن أيضًا أن يظلّ مقدّمو الخدمات صامتين، وأن يمنحوا النَّاجين ما يحتاجونه من وقتٍ للتّفكير ومعالجة المشاعر الّتي تتفاعل في داخلهم، ولكن ليس بشكلٍ دائمٍ؛ إذ يكون على مقدِّمي الخدمات إعطاء عبارات الدَّعم العاطفيّ في بعض الأحيان.

ما ينبغي فعله

- متابعة وتيرة الناجي.
- استخدام نفس لغة الناجي.
- التزام الصمت.
- إعطاء وقت النّاجية للّتفكير والتّعامل مع مشاعرها.

ثالثاً مهارات الاستماع الفاعل

- على مقدِّمي الخدمات استخدام أسئلةٍ مفتوحة لانهائية (وهي الّتي تتطلّب إجابةً طويلةً عنها، وليس بنعمٍ أو لا. مثال: أخبرني ماذا حصل؟ أخبرني عن أطفالك. ما هي خططك المستقبليّة؟) كي يفهموا فعلًا ما الّذي يشعر به النَّاجون ويفكّرون فيه.
- إعادة ترتيب الكلام وتلخيصه" لنرى إذا تمكّنتُ أنا من فهم ما قلته لي لغاية الآن".
- عكس المحتوى /أو المشاعر ("يبدو أنّك كنت خائفًا في اللّحظة الّتي أخذَ فيها بالصّياح ورفع قبضته"). على مقدِّمي الخدمات محاولةُ عكس شعور النّاجين وتفكيرهم، حتّى يتمكّنوا من رؤيتها، كما في المرآة.
- وعلى مقدّمي الخدمات مساعدة النَّاجين على رؤية أوضاعهم وخياراتهم بوضوح ومساعدتهم على التّركيز.

- استخدم التّواصل البصريّ وركّز كلّ انتباهك على الفرد. إذا أردتَ أن تكتب شيئًا ما، اشرح في البداية ذلك.
- أظهر موقفًا داعمًا وغير حكمي، وتحقّق من صحة ما يقول النّاجي.
- استخدم صوتًا هادئًا لطمأن النّاجي.
- استمع بعناية لتجربة النّاجي وطمئنه بأنّ المشاعر لها ما يبرّرها.
- أظهرْ للنّاجي أو النّاجية أنّك تصدّق قصّته، وأثنِ عليه لفعله ما احتاج إلى القيام به من أجل البقاء، واعترف بشجاعته.
- تحلَّ بالصّبر، مع الأخذ بعين الاعتبار أنّ النّاجي أو النّاجية في حالة أزمة، ويمكن أن يكون لها مشاعر متناقضة. وقد لا يكون النّاجي أو الناجية قادرًا على تذكّر بعض الأشياء، مثل جدول زمنيٍّ دقيق للأحداث.

رابعاً

التّأكيد وإضفاء صفة الطّبيعيّة (المهنية في التعامل)

إنَّ أفضل شيءٍ بوسع مقدِّمي الخدمات فعله هو فهم مشاعر النّاجين والإقرار بها وجعل الأمر يبدو طبيعيًّا.

ما ينبغي فعله

- "لك كلّ الحقّ أن تكون منزعجًا وحزينًا، لا بأس من أن تبكي هنا. سأكون معك وسنواصل الحديث عندما تكون مستعدًّا للكلام".
- التّأكيد على مشاعر النّاجين وإضفاء صفة الطبيعيَّة عليها
- استخدام مصطلحات تساعد على التّعافي مثل
- "أنا أصدّقك".
- "من الجيّد أنّك أخبرتني".
- "أشعر بالأسف أنّ ذلك حدث لك".
- "هذا ليس ذنبك".
- "أنت شجاعٌ لأنّك تتحدّث معي وتتحدّث عن المشكلة.

ما لا ينبغي فعله

- التّقليل من عواطف النّاجين أو التّقليل من شأن ما مرُّوا به.
- عدم توجيه مشاعر النّاجين بما لا يشعروا به. قول العبارات: "لا تخف"، "لا تبكِ"، "ليست الأمور بالسُّوء الّذي تبدو عليه"، "ستكون جميع الأمور بخير"؛ لأنّ تلك العبارات تمنع النّاجي/النّاجية من إظهار ردّ فعلٍ طبيعيٍّ إزاء حدثٍ غير طبيعيّ.

خامساً

الرّسائل السّلوكيّة

- الرّسائل السّلوكيّة هي ما يفعله مقدّمو الخدمات من شرحٍ وتوضيحٍ للحقائق والمعلومات اللازمة للنّاجين، وهي ليست نصائح؛ فتقديم النّصيحة يعني أنْ تخبر أحدًا ما بما تعتقد أنّ عليه القيام به وكيف ينبغي له القيام بذلك. وفي التّعامل مع النّاجين، ليس من المفيد توجيه النّصائح؛ لأنّ مقدّم الخدمة لا يعلم ما إذا كان يقدّم نصيحةً صائبةً، فعليه ألّا يقدّم نصيحةً أبدًا للنّاجين وأنْ يترك حقّ تقرير المصير لهم.

- تقديم المعلومات من قِبَل مُقدّمي الخدمات للنّاجين يعني شرح الحقائق مع مراعاة فهمهم لِما يُقال، وتجنّب المصطلحات الفنيّة لهم؛ كي يتمكّنوا من اتّخاذ قرارٍ مُستنيرٍ بشأن ما الّذي سيفعلونه، ولأنّ ذلك يُمكّنهم من السّيطرة على خياراتهم، إضافةً إلى أنّه يُظهِرُ احترامَ مقدّمي الخِدْمات لآراء النّاجين.

سادساً

مهارات وفنّيّات مقابلات النّاجين

المرحلة الأولى: مرحلة الإعداد والتّحضير لإجراء المقابلة

تهدفُ إلى جمعِ المعلوماتِ عنِ النّاجي/النّاجية من العنفِ وعن الإساءةِ الّتي تعرّضَ لها؛ تمهيدًا لبناءِ مقابلةٍ جيّدةٍ وبالتّالي سرد روايةٍ سليمةٍ منْ قِبلِهِ. كما وتهدفُ إلى تهيئةِ النّاجي/النّاجية من العنفِ للمقابلةِ معَ بيانِ أسبابِ المقابلةِ وإجراءِ التّحضيراتِ اللازمةِ، كما تتيح هذه المرحلة لمقدم الخدمة جمع الكثير من المعلومات حول النّاجي/النّاجية وتحقق معرفة مدى رضى النّاجي/النّاجية وتقبلخه لمقدم الخدمة. وخلالَ هذهِ المرحلةِ لا بدَّ منْ أخذِ العواملِ التّاليةِ بعينِ الاعتبارِ:

- عمر النّاجي/النّاجية من العنفِ، وثقافته/ا ولغته/ا الأولى، ودّيانته/ا، ونوعه/ا الاجتماعيِّ والجنسيِّ.
- قدرات النّاجي/النّاجية من العنفِ واحتياجاتهِ (الإعاقات، القدرات العقليّة واللغويّة).
- أفراد عائلةِ النّاجي/النّاجية من العنفِ، ومنْ يقومُ على رعايتهِ.
- أساليب التّأديبِ المُتّبعةِ معَ النّاجي/النّاجية من العنفِ.
- الضّغوطاتُ الّتي تواجهُ النّاجي/النّاجية من العنفِ (الحزن، المرض، العنف الأسريّ، الطّلاق، فقدان العملِ . . .. إلخْ).
- درجةُ العنفِ أو الإساءةِ الّتي تعرّضَ لها النّاجي/النّاجية منْ العنفِ.

المرحلة الثانية: مرحلة بناء العلاقة

- تهدفُ إلى كسبِ ثقةِ النّاجي/النّاجية من العنفِ، وبناءِ المودّةِ بينهُ وبينَ المقابلِ، وإشعارهِ بالطّمأنينةِ والأمانِ، وعدمِ إلقاءِ اللومِ عليهِ لتعرّضهِ للإساءةِ، وكذلكَ توفيرُ الجوِّ النّفسيِّ الملائمِ لإعطاءِ المعلوماتِ بسرّيّةٍ تامّةٍ، وهذه المرحلة تعطي النّاجي/النّاجية فرصة للتعبير الحر عن اراءه وافكاره ومشاعره بعيدا عن الخجل والخوف أو الشعور بالذنب .

- وخلالَ هذهِ المرحلةِ يسمحُ للنّاجي من العنفِ بالتّحدّثِ عنْ أمورٍ ليسَ لها علاقةٌ بالإساءةِ، مثل برامجِ التلفزيونِ، الهوايات، الأصدقاء . . . إلخْ.

- وفي المقابلِ يجب تجنّب الحديثِ المستمرِّ والسّريعِ معَ النّاجي/النّاجية من العنفِ، وعدمِ تذكيره بالعنف، وطمأنته بأنّ مقدّم الخدمة وُجدَ لخدمتهِ وحمايتهِ.

- شرح القواعدِ الرّئيسة للمقابلةِ، مثلٍ: الأخبار عنْ كلِّ ما حدثَ، وأنْ يكونَ مستوعبًا لكلَّ ما يقولهُ أوْ يسمعهُ منَ المحققِ.

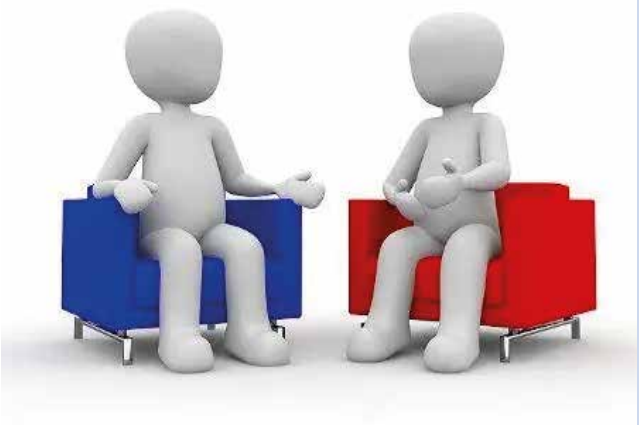
- التّأكّد منْ فهمِ النّاجي/النّاجية من العنفِ، والانتباه لموضوعِ الصّدقِ والكذبِ عند الطّفل.

- مساعدة النّاجي/النّاجية من العنفِ على الاسترخاءِ خاصّةً الإناثِ؛ حيثُ إنَّ هذهِ الإجراءاتِ جديدة عليها وقدْ تُرهِبها.

- يفضّلُ أنْ يشرحَ المقابلُ للنّاجي منْ العنفِ أنّهُ منْ حقّهِ أنْ يقولَ إنّهُ لا يفهمُ السّؤالُ أوْ لا يعرفُ الإجابة.

المرحلة الثالثة: مرحلة السّرد

تهدفُ هذهِ المرحلةِ إلى ضمانِ الحصولِ على سردٍ كاملٍ وشاملٍ عن الحادثةِ (العنفُ)؛ وذلكَ بكلمات النّاجي/النّاجية ولغته، منْ خلالِ طرحِ سؤالٍ عامٍّ مثل: لماذا نحنُ موجودون هنا اليوم باعتقادكَ؟ أوْ هلْ هناكَ أيُّ شيءٍ تريدُ أنْ تخبرنا بهِ؟، مع التأكيد على عدم تحويلها الى وسيلة استجواب



- ضمان الحصول على معلومات دقيقة وموثوق بها .

وخلالَ هذهِ المرحلةِ لا بدَّ منْ مراعاةِ ما يلي:

- ضمان الحصولِ على المعلوماتِ من النّاجي/النّاجية من العنفِ بشكلٍ طوعيٍّ، معَ مراعاةِ أنْ يكونَ حرًّا أثناءَ الإدلاءِ، وعلى المقابلِ أنْ يكونَ محاورًا جيّدًا ومشجّعًا على الاستجابةِ، وأنْ لا يقاطع النّاجي/النّاجية منْ العنفِ أثناءَ التّحدثِ.

- طمأنة النّاجي/النّاجية من العنفِ بعدمِ الحرجِ وخاصّةً في الاعتداءاتِ الجنسيّةِ، كأنْ نقول: (أنا أعرفُ أنَّ الأمرَ صعبٌ عليكَ، فهلْ بإمكاني فعلُ شيءٍ لتخفيفهِ عليكَ)، ويفضَّلُ عدمُ استخدامِ كلماتِ التّودّدِ (عزيزي ، حبيبي)؛ لأنّها قدْ تكونُ استُخدِمتْ منْ قِبلُ الشّخصِ المسيءِ .

- الأطفال يقدّمونَ سردًا للرّوايةِ بحرّيّةٍ أقلَّ من البالغينَ، وخاصّةً الأطفال الّذين تعرّضوا للتّلقين أو التّهديد، ويُسأل النّاجي/النّاجية منْ العنفِ فيما إذا طلبَ منهُ المسيءُ التّكتّم وعدمِ إفشاءِ السّرِّ.

- وعلى المقابلِ تحمل النّاجي/النّاجية من العنفِ الصّامتِ، وإفهامه أنَّ منْ حقّهِ أنْ يقولَ: (لا أعرفُ، لا أفهمُ).

المرحلة الرابعة: مرحلة طرح الأسئلة

لا بدَّ أنْ تكونَ الأسئلةُ مدروسةً ومستوحاةً من المراحلِ السّابقةِ، وخاصّةً مرحلة السّردِ الحرِّ، وعلى الشّخصِ المقابلِ الاستيضاحِ عنْ كلِّ شيءٍ مُبهَمٍ ذكَرهُ النّاجي/النّاجية من العنفِ، أوْ نسيهُ أثناءَ السّردِ الحرِّ، ولا بدَّ من التّقيّدِ بالشّروطِ التّاليةِ:

- بالنسبةِ إلى الأسئلةِ المفتوحةِ: تستوجب طرحَ سؤالٍ واحدٍ في وقتٍ قصيرٍ بجملٍ بسيطةٍ، وبعيدًا عن الازدواجيّةِ السّلبيّةِ، وعدمِ استخدامِ تعابيرِ اللغةِ الركيكةِ، وعلى المقابلِ أنْ يكونَ هادئًا ومبتسمًا أثناءَ الطّرحِ حتّى لا يفقد النّاجي/النّاجية من العنفِ صبرَهُ، ولا يحقّقُ النّتيجةَ المطلوبةَ.

- على المقابلِ أنْ يستفيدَ منْ أيّ معلومةٍ يدلي بها النّاجي/النّاجية من العنفِ، وأنْ يتحقّق منها بطرحِ استفساراتٍ بسيطةٍ، (هلْ تستطيعُ أنْ تخبرنيَ أكثرَ عن الرّجلِ الّذي كانَ في المتنزهِ والّذي خفتْ منهُ؟)، مفترضًا أنّهُ أخبركَ عنْ رجلٍ أفزعهُ في المتنزهِ.

- الأسئلةُ الّتي تبدأُ بماذا، محتمل أنْ تُشعِرَ النّاجي/النّاجية من العنفِ بالذّنبِ واللومِ، كما أنَّ تكرارَ الأسئلةِ قدْ تولّدَ انتقادًا لإجاباتِ النّاجي/النّاجية من العنفِ السّابقةِ ممّا يربكهُ ويضعهُ في حيرةٍ منْ أمرهِ.

- ألّا يكون السّؤالُ اختياريًّا فيتيح الخيار بينَ أمرينِ كأنْ يسألَ النّاجي/النّاجية من العنفِ: (هلْ كانَ قميصُ الجاني أحمر أمْ أزرق؟).

- ألّا يكونَ السّؤالُ قياديًّا أوْ موجّهًا للنّاجي من العنفِ فيصرفهُ عمّا حدثَ لإجابةٍ أخرى يعتقدُ النّاجي/النّاجية من العنفِ أنّها ما يريدهُ المحقّقُ، أوْ يعتقدُ النّاجي/النّاجية من العنفِ أنَّ المحقّقَ يساعدهُ على الإجابةِ. (وبعد ذلكَ هلْ قامَ الجاني بخلعِ ملابسكَ عنكَ عنوةً؟). وهذا يحتملُ من النّاجي/النّاجية من العنفِ الإجابة بنعم. ولكن فليقل: وكيفَ فعلَ ذلكَ؟ كيفَ خلعَ ملابسكَ؟.

- ألا يكونَ السّؤالُ مغلقًا إلّا عندَ الضّرورةِ، مثال: (هلْ كنتَ وحدكَ عندما سحبكَ الجاني داخلَ السيارةِ؟). والأفضل: (هلْ شاهدكَ أحدٌ أثناءَ سحبِ الجاني لكَ داخلَ السّيّارةِ؟). والأسئلةُ المغلقةُ تكونُ الإجابةُ عنها بنعم أو لا، بينما الأسئلةُ الإيجابيّةُ تكونُ مفتوحةً: كيفَ، ماذا، أينَ.

المرحلة الخامسة: مرحلة إغلاق المقابلة

تُغلَقُ المقابلةُ كما بدأتْ بمناقشةِ موضوعاتٍ خارج موضوعِ الاعتداءِ، بهدف إخراجِ النّاجي/النّاجية من العنفِ من الجوِّ النّفسيِّ المُقلِقِ للإساءةِ، وذلكَ بطمأنةِ الضّحيّةِ والإجابةِ على أيّ استفساراتٍ لديهِ. ولا بدَّ منْ مراعاةِ ما يلي:

- تلخيص البياناتِ الثّبوتيّةِ الهامّةِ الّتي قدّمها النّاجي/النّاجية من العنفِ، ومنح الفرصةِ للتّعليقِ.
- الإجابة على أيِّ أسئلةٍ يطرحها النّاجي/النّاجية من العنفِ.
- تقديم الشّكرِ للنّاجي من العنفِ على جهدِهِ ووقتِهِ، وتقديم النّصحِ إذا طلبَ المساعدةَ.
- على المقابلِ التّشاور معَ المقابلِ الثّاني حولَ أيّ أسئلةٍ لمْ تُطرح خلالَ المقابلةِ.
- تُلخّصُ المعلوماتُ باستخدامِ لغةِ النّاجي/النّاجية من العنف ومصطلحاته ما أمكنَ.

المرحلة السادسة: مرحلة تقييم المقابلة

وذلكَ للوقوفِ على الإيجابيّاتِ والسّلبيّاتِ الّتي ظهرتْ أثناءَ إجراءِ المقابلةِ.

ما ينبغي فعله

- بناء الألفة مع النّاجي من العنف في نزاع مع القانون أثناء المقابلة، والتّحقيق بطريقة متوازنة وغير مبالغ فيها.
- استخدام تقنية تعزيز العلاقة، من خلال مطابقة سلوك الشّخص الّذي تتم مقابلته، بوضع الجسم وحركاته وسرعة المحادثة ونبرة الصوت ومستوى الصّوت. ويحتاج المرء للممارسة لإتقان ذلك وإجرائه.
- السّماح للنّاجي من العنف بطرح الأسئلة في أيّ وقت أثناء المقابلة حول الّذي سيحدث بعد ذلك.

ما لا ينبغي فعله

- أخذ سلوك النّاجي من العنف على محمل شخصيّ.
- افتراض عدم تعاون النّاجي من العنف عن قصد.
- طرح أسئلة مغلقة.
- ابتداء الأسئلة ب "لماذا"، أو "كيف يمكنك". فالأسئلة الّتي يُبتدَأُ بها تمثّل الحكم، حتّى لو لم يقصد القائم بإجراء المقابلة أن يكون اتّهاميًّا، وبالتّالي استفزاز النّاجيين من العنف الّذين يفهمونها أنّها اتهامات وأحكام مباشرة لا أسئلة.

الفصل الخامس
مبادئ إرشاديّة لتطبيق النّهج المرتكز على النّاجين من العنف ضمن مراحل التّعامل مع الناجين من العنف

لقد جاء الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ راسمًا الخطوط العامَّة لعمليّة الوقاية/الحماية من العنف الأسريّ على المستوى الوطنيّ، وتحديد أسس التّنسيق بين جميع الشّركاء (ومن القطاعات كافّة: الاجتماعيّة، والصّحّيّة، والتّربويّة، والشّرطيّة، والقضائيّة، والإداريّة)، والقائمة على النَّهج التَّشاركيّ؛ لتوفير خِدماتٍ متكاملةٍ وشاملةٍ، وضمان اتِّساق برامجها وأنشطتها، ضمن عمليّةٍ مُمنهَجةٍ للإشراف والمتابعة، وتوفير الدّعم الفنّي؛ لتقديم خدماتٍ ذات جَوْدةٍ لحالات العنف الأسريّ، وَفْق منهجيّة المتعاملين مع الحالة بين الشّركاء المرتكزة على النَّاجين.

وجاءت إجراءاتُ العمل الوطنيّة الموحَّدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردنّ (العنف المبنيّ على النَّوع الاجتماعيّ، والعنف الأسريّ، وحماية الطّفل) لعام 2018 منبثقةً عن الإطار الوطنيّ لحماية الأسرة من العنف الأسريّ؛ بهدف توحيد مرجعيّة العمل للمؤسّسات الرّسمية كافَّةً، ومنظّمات المجتمع المدنيّ، والمنظّمات الدَّوليّة ذات العَلاقة بمنظومة الحماية من العنف في تعاملها مع حالات العنف من الأردنيّين، وجميع من يقيمون على أرض المملكة الأردنيّة الهاشميّة بمن فيهم اللاجئون، وانبثقت عن تلك الإجراءات أدلّةُ إجراءات تشغيليّة للعديد من المؤسّسات الّتي تقدّم الخدمات المختلفة.

هذا الفصل سوف يتضمّن آليّاتٍ إرشاديَّةً لتطبيق النَّهج المرتكز على النَّاجين من العنف، في مراحل التّعامل مع الحالة كما وردت في إجراءات العمل الوطنيّة الموحَّدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردن، ومن الجدير بالذِّكر أنَّ في هذا الفصل قواعدَ عامّةً تحت بند (تذكّر/ي)، تتقاطع مع أكثرَ من مبدأ وفي أكثر من مرحلةٍ من إدارة الحالة، وأنَّ هذه القواعد تتكرّر، والهدف من ذلك هو التّأكيد عليها لا أكثر.

اولا: مرحلة الاكتشاف والتّبليغ (الاستقبال)

تبدأ هذه المرحلة بصفتها أوّل مرحلةٍ من مراحل إدارة الحالة، وتتضمّن آليّات التّعرُّف إلى حالات العنف، وهي: (الإفصاح، والاكتشاف، والخَطّ السّاخن، والإحالة). وفي هذه المرحلة يستقبل موظّفُ الاستقبال الحالة ويتحدّث معها في حالات الحضور الشّخصيّ أو عبر الهاتف، ثُمّ يدوّن الحالة في السّجلّ الخاصّ بذلك، ويتأكّد من عدم وجود مِلفٍّ مسبقٍ للحالة، ويجمع المعلومات الأساسيّة عن الحادث والعنف، ثُمَّ تُحوَّل الحالة إلى مشرفِ مُنسّقي الحالات الّذي يدرس بدوره معطياتِ الحالة، ويصنّفها حسب الأولويات، ثُمّ يُنتقَل إلى مرحلة الاستجابة الفوريّة.

آليّات التّعرُّف إلى حالات العنف: -

1- الإفصاح: يُفصح النَّاجون عن تعرُّضهم لحالة العنف بحضورهم الشخصيّ.

تذكّر/ي	المبدأ
الإفصاح عمليّةٌ طوعيّةٌ تقوم على أساس حقّ النّاجين بالإفصاح عن البيانات والمعلومات الخاصّة بحادثة العنف والمعنّف والظّروف المحيطة بالحادثة.	
يتعيّن على مقدِّمي الخدمات الّذين يتلقّون المعلومات من النَّاجين حول حادثةِ عنفٍ، تقديمُ معلوماتٍ صادقةٍ ودقيقةٍ عن الخِدمات المتاحة، وإتاحة فترةٍ زمنيّةٍ معقولةٍ لتقديم الخِدمات، وشرح الآثار المترتّبة على تلقّي الخِدمة (الإيجابيّة والسّلبيّة).	
الإفصاح يقابله دائمًا التّأكيدُ على السّرِّيّة، والخصوصيّة والحقّ في اختيار الخيارات المتاحة.	
الإفصاح عمليّةٌ طوعيّةٌ يقوم بها النَّاجون، ويمكن لهم التوقّف في أي وقت أو الامتناع عن تقديم المزيد من المعلومات، أو طلب التوقّف والتخلص من الأوراق متى أرادوا ذلك، ويُستثنى من ذلك حالات التبليغ الإلزامي.	
الإفصاح في حالات العنف الخطير والعنف الشديد إبلاغٌ إلزاميٌّ في مرحلة التّقصّي وجمع المعلومات.	
الإفصاح هو الخطوة الأولى من دورة إدارة الحالة، وتُمثِّلُ هذه المرحلة الفرصةَ الأولى لمُقدّم الخدمة لإنشاء الثّقة مع النّاجين/ النّاجيات.	
يجب على مُقدّم الخدمة أثناء هذه العمليّة التّرحيبُ بالنَّاجين، والشّرحُ لهم عن حدود السّرِّيّة، ويجب تزويد النَّاجين بالمعلومات حول الخِدمات المتوفّرة لمساعدتهم على اتّخاذ قراراتٍ مستنيرةٍ.	

2- الاكتشاف: وهذه الآليّة تتمثّل باكتشاف حالة العنف من قِبَل مُقدِّم الخِدمة من خلال تقديمه للخِدْمات المتخصّصة.

تذكّر/ي	المبدأ
التّشديد على أنَّ ما حصل لم ينتج عن خطأٍ ارتكبه النّاجي/النّاجية، وتقديم الدّعم العاطفي لهم.	
يجب جمع الحدّ الأدنى من المعلومات الشّخصيّة عن النّاجيات؛ فيُجمع فقط القدر اللّازم من البيانات.	
الاستماع النَّشِط إلى النَّاجين.	
احترام قرارات النَّاجين ورغباتهم بشأن ما يجب فعله في حالتهم.	

3- التّعرُّف إلى الحالة من خلال الهاتف (الخطّ السّاخن):

ورود معلومةٍ عن حالة العنف من قِبَل النَّاجين أو من قِبَل أحد أفراد أسرهم أو المجتمع المحلّي، عن طريق الخطّ السّاخن للمؤسّسة مقدِّمة الخدمة.هناك العديد من النّاجين لا يستطيعون الوصول لمزوّدي الخِدْمات نتيجةً للعديد من الأسباب، قد يكون أحدها الخوف الشَّديد من المعنِّف، أو عدم الشّعور بالأمان، أو التّهديد المباشر من المُعنِّف، أو الحبس وعدم السّماح لهم بالخروج. وأحيانًا يجبُ مراعاة الظُّروف وأسبابِها، والتّعرُّف إليها عند الاستماع لهم من قِبَلِ الجهات الّتي تقدِّم الخِدمات. كلّ تلك الظّروف والأسباب يجب مراعاتها والتّعرُّف إليها عند الاستماع للنَّاجين؛ لما لها من تأثيرٍ فعليٍّ على حياتهم أو تعريضهم للعنف مرّةً أخرى.

تذكّر/ي	المبدأ
التّرحيب وإعطاء الطّمأنينة للنّاجين.	
التّعريف بالمؤسّسة والشّخص المتحدّث.	
إبلاغ الحالة بطبيعة المعلومات الأوّليّة المطلوبة.	
التّعريف بالخِدمات المقدّمة وأسس العمل مع الحالات للنّاجين، ونُظُم التّحويل في حال كانت هناك حاجةٌ للتّحويل للشّخص المسؤول (التّعريف بالاسم والمُسمّى الوظيفيّ).	
إعطاء موعدٍ إذا طلبت الحضور للمؤسّسة.	
منح النّاجين وقتًا كافيًا للتفكير والرّدّ أو السّكوت.	
التعريف بالمؤسسة والشخص المتحدث	
التّأكيد على السّرّيّة والخصوصيّة.	
إعلام الحالة أنّ رقم المتّصل قد ظهر لدى المؤسّسة وأنّه من الأمور السرّيّة.	
تقديم المساندة النّفسيّة الّتي تساعد النّاجين على مواصلة الحديث.	
التّأكُّد من قدرة النّاجين على استكمال المكالمة (بسؤالهم إذا كانوا يملكون رصيدًا مثلًا، هل هم بأمانٍ وهم يتحدّثون؟ هل هناك أيّ خطرٍ يهدّدهم في استعمال الهاتف؟)، ويفضَّل إعادة الاتّصال من طرف المستقبل في حال رغبة النّاجين بذلك.	
إعلام النّاجين بأنّك سوف تبدأ بتعبئة نموذجٍ لجمع المعلومات.	
إعلام النّاجين بحقّهم بعدم الإفصاح عن أسمائهم، مع التّأكيد على أفضليّة إعطائهم الاسمَ والالتزام بسرّيّة ذلك.	
أهميّة إيلاء اهتمامٍ كبيرٍ لنبرة الصّوت، وانعكاساتها المعبّرة عن الحالة العاطفيّة والنّفسيّة.	
التّركيز العالي من قبل مقدّم الخِدمة لتتابع الأحداث، وربطها ببعضها، بالإضافة إلى تحليل المعلومات، وتوجيه الحديث.	

تقديم الخدمات والإحالة

تقوم أيّ مؤسّسةٍ غير مُتخصّصةٍ بتقديم الخِدمة المطلوبة بإحالةِ النّاجين؛ للحصول على الخِدمات المتخصّصة بحالات العنف من قِبَل مؤسّسةٍ أخرى متخصّصة.

ما هي الإحالة؟

- العمليّات الّتي يتّصل من خلالها النّاجون مع المهنيّين و/أو المؤسّسات المعنيّة بحالتهم.
- العمليّات الّتي تتواصل من خلالها القطاعات المهنيّة المختلفة، وتعمل معاً في بيئة آمنة وأخلاقيّة وسريّة؛ لتقديم دعم شامل للنّاجين/ات.

ما هو مسار الإحالة؟

- آليّة مَرِنة تربط النّاجين بخدمات داعمة وكفؤة بأمان.
- ويمكن أن تشمل واحدًا من الأمور التّالية أو جميعها: الصّحّة، أو الدّعم النّفسيّ الاجتماعيّ، أو الأمن والحماية، أو الدّعم القانونيّ/العدليّ، و/أو إعادة الدّمج الاقتصاديّ.

ما هو سبب الإحالات؟

- يوجد للنّاجين عادةً احتياجات متعدّدة ومعقّدة تتطلّب مجموعة خدمات شاملة.
- لا تستطيع منظّمة واحدة منفردة تقديم جميع هذه الخدمات بفعالية.
- الاستجابة المنسّقة والمتعدّدة القطاعات تُعتبر ضروريّة.

من يجب أن يشارك بالإحالات؟

- للنّاجين الحريّةُ والحقُّ في الإفصاح عن حادث حصل معهم لأيّ مقدِّم خدمة.
- كلُّ من يسمع من النّاجي/النّاجية عن تجربته مسؤولٌ عن تقديم معلوماتٍ أمينة وكاملة حول الخدمات المتوفّرة لتشجيعه/ا على طلب المساعدة، ومرافقته/ا، ودعمه/ا من خلال العمليّة حيثما أمكن ذلك.

مبادئ إرشاديّة /آليّات الإحالة

إنَّ تقديم معلومات للنّاجين بطريقة آمنة وأخلاقيّة وسريّة حول حقوقهم والخيارات المتاحة، والإبلاغَ عن المخاطر، والوصولَ للرّعاية، هي مسؤوليّة جميع العاملين في المجال الإنسانيّ الّذين يتفاعلون مع النّاس المتضرّرين. وينبغي لمقدّمي خدمات إدارة الحالات والخدمات المتخصّصة معرفةُ الوكالات الّتي تُراعي احتياجات النّاجين، وكيفيّة تزويدهم بمعلوماتٍ متكاملة عن وكالات الإحالة (بما في ذلك الآثار السّلبيّة المحتملة، فضلًا عن تلك الإيجابيّة الّتي قد تنجم عن الإحالة).

إنّ شرح خيارات الإحالة بأكملها بشكل دقيق، هو جزءٌ من عمليّة الحصول على موافقة العميل المستنيرة في ما يتعلّق بالإحالة وتحضيره لما يمكن أن يحدث:

1. شرح ما الّذي سيحدث أو ما قد يحدث (المنافع والمخاطر).
2. التّقرير معًا بشأن المعلومات الّتي سيتمّ تشاركها.
3. وضع خططٍ مرافقةٍ لعمليّات الإحالة، أو مناقشة الطّريقة الّتي يريد بها النّاجي/النّاجية الاتّصال به؛ للحدّ من المخاطر الّتي تهدّد السّلامة.

تذكّر/ي	المبدأ
يجب منع النَّاجين أو مقدِّمي الخِدمات من مشاركة الصُّور ومقاطع الفيديو الّتي تدلّ على إساءة المعاملة، أو من إعادة تمرير الرّسائل المسيئة؛ إذ قد يعرّضهم ذلك لمزيدٍ من المخاطر.	
يجب عدم مشاركة أيّ معلومةٍ عن النَّاجين دون إذنٍ صريحٍ منهم وبموافقتهم المستنيرة.	
يجب أن تكون مشاركة المعلومات أثناء عمليّة الإحالة بالحدّ الأدنى من تشارك البيانات.	
التعريف بالمؤسسة والشخص المتحدث	
ابلاغ الحالة بطبيعة المعلومات الأولية المطلوبة	
التعريف بالخدمات المقدمة وأسس العمل مع الحالات الناجية، ونظم التحويل في حال كانت هناك حاجة للتحويل للشخص المسئول (التعريف بالاسم والمسمى الوظيفي.)	
إعطاء موعد في حال طلبت الحضور للمؤسسة	
منح الناجي/الناجية الوقت الكافي للتفكير والرد أو السكوت.	
الترحيب وإعطاء الطمأنينة للناجي/ الناجية	

إلزاميّة التّبليغ

بموجب القوانين والتّشريعات والإجراءات الوطنيّة المُوحَّدة، يجب على مُقدِّمي الخِدمات الصّحّيَّة والتّعليميّة والاجتماعيّة التّبليغُ عن حالات العنف المبنيّ على النَّوع الاجتماعيّ والعنف الأسريّ والإساءة للطِّفل.

المسؤوليّة القانونيّة حول التّبليغ الإلزاميّ

نصّت المادّة (4) من قانون الحماية من العنف الأسري رقم (15) لعام 2017م

على ما يلي:

- على كلٍّ من مُقدِّمي الخِدمات الصّحّيَّة أو التّعليميّة أو الاجتماعيّة في القطاعين العامّ والخاصّ التّبليغُ عن أيّ حالةِ عنفٍ أسريٍّ، واقعةٍ على فاقد الأهليّة أو ناقصها حال علمه أو إبلاغه بها.
- يكون التّبليغ بموافقة المُتضرّر إذا كان كامل الأهليّة، وإذا كان الفعل الواقع عليه يشكّل جنحةً وَفْقًا لأحكام هذا القانون.
- لا يجوز الإفصاح عن هُويّة مُقدِّمي البلاغ في قضايا العنف الأسريّ، إلَّا إذا تطلّبت الإجراءات القضائيّة غير ذلك.
- يعاقَب كلُّ من يُخالف أحكام الفِقْرة (أ) من هذه المادّة بالحبس مدّةً لا تزيد على أسبوعٍ، أو بغرامة لا تتجاوز خمسين دينارًا أو بكلتا هاتين العقوبتين.

معايير التّبليغ الإلزاميّ

يجب على مقدِّمي الخِدمات إبلاغُ إدارة حماية الأسرة والأحداث، وحسب ما جاء في قانون الحماية من العنف الأسريّ وإجراءات العمل الوطنيّة الموحَّدة للوقاية والاستجابة لحالات العنف في الأردنّ (العنف المبنيّ على النّوع الاجتماعيّ، والعنف الأسريّ، وحماية الطفل) لعام 2018 عن الحالات التالية:

أوّلًا: - معايير التّبليغ التي تترتّب عليها مساءلة قانونيّة (في حال مخالفتها من قِبَل مقدِّمي الخِدمات، يترتّب على ذلك تعرُّضهم للمساءلة القانونيّة):

- أيُّ عنفٍ واقعٍ على طفلٍ أو شخصٍ فاقد الأهليّة.
- أيُّ حالة عنفٍ جِنسيٍّ أو اشتباه بعنفٍ جنسيّ.
- إذا قُدِّرَ وجود تهديدٍ مباشرٍ على حياة وأمن النَّاجين من قِبَل المُسيء أو الأهل أو من قِبَل نفسه.
- إذا استُخْدِمَ السّلاح أو أدواتٌ حادّةٌ في حادثة العنف.
- الجرائم التي تُصنَّف جناياتٍ؛ كالقتل، والشُّروع به، والإيذاء البليغ.
- بناءً على رغبة الناجين وموافقتهم المستنيرة في الجرائم التي تُصنّف بوصفها جنحًا.

ثانيًا:- معايير التّبليغ الّتي لا تترتّب عليها المساءلة القانونيّة: (هذه المعايير تعتمد على تقدير الحالة بناءً على مؤشّرات عواملِ الخطورة على حياة الحالة وأسرتها (اجتماعيّة، نفسيّة، أمن وحماية...) ولا تترتّب على عدم الإبلاغ مسؤوليّة قانونيّة:

معاناة النّاجين من إصاباتٍ جسديّةٍ تتطلّب التّدخّل الطّبّي الفوريّ.

- تعرّض النّاجين لاعتداءٍ من عدّة مسيئين.
- تهديد النّاجين من قِبَل المُسيء أو أحد أفراد الأسرة.
- معاناة النّاجين من أحد الأعراض التّالية: (نوبات بكاءٍ حادّةٍ، ميولٌ عدائيّة، ذهولٌ، ارتباكٌ، عدم القدرة على التّركيز والانتباه، والخوف، والقلق).
- إظهار النّاجين ميولًا انتحاريّةً أو تهديدهم بالانتحار.
- تشكيل النّاجين خطرًا على حياة الآخرين أو سلامتهم.
- إظهار النّاجين خوفًا على سلامتهم أو سلامة أحد أفراد أسرهم.
- تكرار ممارسة العنف داخل أسر النّاجين.

من هي الجهات الملزَمة بالتّبليغ وفقًا لقانون الحماية من العنف الأسريّ؟

1. **مقدّمو الخدمات الصّحيّة** (وتشمل موظّفي وأطّباء المراكز الصّحيّة ومراكز الطّوارئ في المستشفيات والأطبّاء)، ومقدّمو الخدمات الإسعافيّة، وكلُّ من كان من واجبات وظيفته تقديم أيّ خدمة صحيّة في القطاعين العامّ والخاصّ.

دراسة حالة

1. في إحدى مراكز الأمومة والطفولة، أحضرتْ أُمُّ طفلها البالغ من العمر سنةً لأخذ المطاعيم اللازمة، وأثناء عمل الفحص اللازم لاحظت الممرّضة وجودَ كدمات وآثار عضٍّ على يد الطّفل، وبأنحاء مختلفة في جسده.
   هل الممرّضة ملزمَةٌ بالتّبليغ؟ وما هي الإجراءات الّتي ستتّخذها في مثل هذه الحالة؟
2. أثناء عمل جلسة علاج طبيعيٍّ ووظيفيٍّ لأحد المنتفعين في المركز التّأهيليّ، سمع الأخصائيُّ حديثًا بين شابّين تبدو أعمارهما بين 15 -17، عن تعرّض أحدهما لأفعال تمسُّ عورته من قِبَل ابن عمّه.
   هل يجب على الأخصائيّ التّبليغ؟
3. عَلِم مسؤول الأشعّة في مركز طبّيٍّ خاصٍّ أثناء إجراء صورةِ أشعّةٍ لمريض، أنّه تعرّض لاعتداء بالضّرب بأداةٍ حادّة من والده، إلّا أنّه أبلغ الطّبيب بتعرّضه لسقوط، هل يتوجّب على ممرّض الأشعّة التّبليغ؟

2. **مقدّمو الخدمات التّعليميّة:** وتشمل المُرشدين الاجتماعيّين في المدارس، والمدّرسين في رياض الأطفال والمدارس والمراكز والمعاهد التّعليميّة، سواء كانت خاصّة أم عامّة. تتعدّد المراكز التّعليميّة بين حضانات ورياض للأطفال ومدارس وجامعات، وبين مراكز ومعاهد تعليميّة عامّة وخاصّة، يُتاح من خلالها للمدرّسين والمعلّمين ملاحظة وسماع أحاديث مُرتَاديها، الأمر الّذي يمكّنهم من الاطّلاع على بعض الأمور الّتي قد تحدُث داخل البيت الأسريّ. وفي هذا ألزَمَ المشرِّعُ هذه الشّريحة التّبليغ عن أيّ قضايا تتعلّق بالعنف الأسريّ، وعاقبَ كُلَّ من لا يقوم بالإبلاغ عن تلك الجرائم.

دراسة حالة

1. علم سائق الباص بمدرسة ما، من طالبة في الصف السّابع بأنّ والدتها تقوم بصبِّ الماء البارد عليها شتاءً لإيقاظها للمدرسة، هل يجب عليه الإبلاغ؟
2. لجأ طالب جامعيٌّ إلى أستاذه، وأعلمه بتعرّضه للتّهديد والحضِّ على السّرقة من قبل عمّه الّذي يسكن بمنزلٍ مجاور لهم، لو كنت مكانَ الأستاذ الجامعيّ هل أنت ملزم بالإبلاغ؟
   الإجابة: غير ملزم، لأنّ طالب الجامعة عمره أكثر من ثمانية عشر عامًا.
3. أعلمت إحدى الطّالبات بالجامعة زميلتَها برغبتها بإنهاء حياتها.
   هل هي ملزمة بالتّبليغ؟
4. أثناء وجود طفلين برياض الأطفال في إحدى المدارس الخاصّة، لاحظت المربّية بأنّ أحد الأطفال وعمره 5 سنوات لديه إيماءات جنسيّة وألفاظ جنسيّة لا تتواءم مع عمره.
   ما الإجراء الّذي يجب على المربّية اتّخاذه؟
5. في إحدى دور التّربية الخاصّة، شاهد أحد الزّائرين المشرف مع أحد الطّلاب من ذوي الإعاقة بوضع غير لائق.
   ما هو الإجراء اللازم الّذي يجب على الزّائر القيام به؟ ماذا إذا كان أحد الموظّفين هو الّذي شاهد هذه الواقعة؟
   هل ملزم بالتّبليغ؟

3. **مقدِّمو الخدمات الاجتماعيّة:** وتشمل مقدّمي الخدمات في مجالات التّوعية والإرشاد والوقاية، وذلك في مختلف القطاعات العامّة والخاصّة، وهذا قطاع واسع من ضمن الفئات الّتي أوجب عليها المُشرّع ذلك الإبلاغ، وصولًا إلى أكبر شريحة مجتمعيّة قادرة على الاطّلاع على قضايا العنف الّتي لم تكن لتصل إليهم من دونهم.

دراسة حالة

1. سميرة أخصائيّة اجتماعيّة، ومن مهامّها عقدُ جلساتِ رفع وعي بالمجتمعات النّائية، وأثناء عمل جلسة رفع وعي في إحدى الجمعيّات الخيريّة لمجموعة من السّيّدات والتّحدث عن أنواع العنف، ذكرت سيّدة بأنّ زوجها يحرِم بناتها من التّعليم ويجبرهنّ على الزّواج.
هل سميرة مجبرة على التّبليغ؟
2. أثناء حضور إحدى السّيّدات إلى منظّمَتِك، أعلَمَتْك بأنها تتعرّض للإيذاء الجسديّ المتمثّل بالضّرب بالعصا والحرق في بعض الأحيان من قبل زوجها، وذكرت بأنّها لا ترغب بالشّكوى والتّبليغ عنه؛ خوفًا من الطّلاق وحرمانها من أطفالها.
هل أنت ملزم بالتّبليغ؟
3. أثناء حضور سيّدة مع طفلها البالغ من العمر 12 سنة إلى إدارة حماية الأسرة للشّكوى على شقيقها بتعرُّضه لها بالضّرب والتّهديد، لاحظت الشّرطيّة وجودَ علاماتٍ وكدمات على يد الطّفل.
ما هي الإجراءات اللازم اتّخاذها من قِبَل الشُّرطيّة؟

كيفيّة التّبليغ الإلزاميّ لدى مُقدِّمي الخِدْمات

توضِّح الأدلّة الإرشاديّة لدى المؤسّسات كافّةً كيفيّة التّبليغ الإلزاميّ:

تذكّر/ي	المبدأ
يجب أن يكون مقدّمو الخِدْمات على درايةٍ بالقوانين المتعلّقة بالإبلاغ الإلزامي، وأن يبلّغوا النّاجين بأيّ مقتضياتٍ للإبلاغ الإلزاميّ؛ إذ لا يُعَدُّ الجهل بالقانون عذرًا لعدم تطبيق قواعد الإبلاغ الإلزاميّ.	
يجب مشاركة المعلومات حول مقتضيات الإبلاغ الإلزاميّ في وقتٍ مبكّرٍ من المحادثة (أيْ خلال عمليّة اتّخاذ الموافقة المستنيرة) قبلَ أن يكشف النّاجون عن أيّ معلوماتٍ تلزم مقدّمي الخدمات بالإبلاغ.	
إذا تمّت مشاركة معلوماتٍ تندرج تحتَ مقتضيات الإبلاغ الإلزاميّ مع مُقدِّم الخدمة، فينبغي الحفاظ على مبادئ النّهج المرتكز على النّاجين، بهدف ضمان بقاء أكبرِ قدرٍ ممكنٍ من قوّة صنع القرار في يد النّاجين، ومن ثمَّ مشاركة المعلومات التي اقتضت الإبلاغ الإلزاميّ فقط.	

ثانيا: مرحلة الاستجابة الفوريّة

تأتي هذه المرحلة بعد مرحلة الاكتشاف والتّبليغ واستقبال الحالة، وبها يتمّ تحديد الاحتياجات الأوّليّة الفوريّة من خلال لقاء الاستجابة، وتحديد عوامل الخطورة الأوّليّة وتطبيق معايير التّبليغ الإلزاميّ، ومن ثَمَّ وضع خطّة الاستجابة الفوريّة الّتي تتضمّن مسؤوليّات الشُّركاء وأدوارهم التّنفيذيّة، والإطار الزّمني لتلك الخطّة ومشاركتها مع النّاجين. وتنبثق من هذه الخطّة الّتي يضعها منسّق الحالة بالتّشارك مع فريق إدارة الحالة مجموعةٌ من الإحالات إلى مقدّمي الخِدمات المختلفة، ومن ثَمَّ يُنتقَل من خلال قرار مؤتمر الحالة إلى مرحلة التّدخُّل الشّاملة، أو إجراءات إغلاق الملفّ، أو تعديل خطّة الاستجابة الفوريّة. وفي هذه المرحلة يَتعامل منسّق الحالة ومقدّمو الخِدمات معَ الحالة، وينطبق على جميعهم تطبيقُ النّهج المرتكز على الناجين من العنف من خلال الآليّات الإرشاديّة التّالية، وحسب مخرجات هذه المرحلة:

1. تحديد الاحتياجات الأوليّة الفوريّة من قِبَل منسّق الحالة؛ إذ يُقَيِّمُ الحالة العامّة للنّاجين، ويحدّد احتياجاتهم واحتياجات أُسرِهم الصحّيّة والنّفسيّة والاجتماعيّة بالتّشارك مع فريق إدارة الحالة.

إرشاداتٌ عامّةٌ عند التّقصّي وجمع المعلومات

تذكّر/ي	المبدأ
اختيار مكانٍ آمنٍ وذي خصوصيّةٍ عند مقابلة الحالة والبدء بالاستماع لها.	
التّأكيد بشكلٍ واضحٍ وصريحٍ على خصوصيّة المعلومات، والحقّ الدّائم للنّاجين بالامتناع عن إعطاء أيّ بياناتٍ أو طلب إنهاء الخدمة.	
إبلاغ النّاجين بطبيعة المعلومات الأوّليّة المطلوبة.	
منح الشُّعور بالأمان من خلال منع أيٍّ من المرافقين من الدُّخول مع النّاجين، إلّا في حال رغبتهم باصطحاب أيٍّ من مرافقيهم.	
منح النّاجين حرّيّة اختيار جنس مقدّم الخِدمة، ومن حقّ النّاجين اختيارُ من يتعاملون معه معَ ضمان وجود منسّقٍ واحدٍ للحالة وليس أكثر من منسّق ما أمكن ذلك.	
توضيح أسس تقديم الخدمة والإجراءات والضّوابط الخاصّة بالمؤسسة المستقبِلة.	
مراعاة الاختلافات الثقافية والتعليمية والاجتماعية للناجين/ الناجيات مما يتطلب قدرة على التواصل وجمع المعلومات وفق السياقات الثقافية والاجتماعية.	
في حال مرافقة الأطفال للناجية يجب توفير مكان آمن (ترفيهي) لهم وإبعادهم عن جلسة التقصي وجمع المعلومات.	

التنويع في أساليب التواصل مع الناجية عند جمع المعلومات، مع مراعاة الوضع النفسي لها، شجع/ي، امنح/ ي استراحة أحيانًا، اترك/ي مجال للتعبير والتفريغ دون مقاطعة.البدء بجمع المعلومات مع الالتزام

وتوجيه الأسئلة المعدة في نماذج إدارة الحالة والتوضيح عند الطلب، الإعادة لحين فهم الناجية لطبيعة السؤال، التأكيد على الإجابة، إعادة الصياغة للناجي/ الناجية عند وجود لَبْس في الإجابة، التلخيص مرات متكررة، السؤال بأكثر من طريقة.

ما ينبغي فعله

- استمع للإجابات الصَّادرة من النَّاجين بإنصاتٍ دون مقاطعةٍ مع إظهار الاهتمام.
- اسألِ الأسئلة الواردة في نماذج إدارة الحالة، مع تبسيط تلك الأسئلة وإيضاحها، خاصّةً إنْ تضمّنت تلك الأسئلة لغةً قانونيّةً.

ما لا ينبغي فعله

- الأسئلة الّتي تُلقي اللَوم على النَّاجين (هل تعتقد أنّك سببٌ في العنف؟)، أو الّتي تُطرَح بصيغةٍ معاديةٍ (تُظهِر عدم تعاطف مع النَّاجين)، أو الّتي لها تأثيرٌ في تخويف النّاجين، (ماذا فعلتَ لتجعلَ هذا الشّخص يعتدي عليك؟).
- الأسئلة الغامضة أو البلاغيّة، مثل: (هل أنتِ بخير؟)؛ حيث إنّ الإجابة التّلقائيّة لمعظم النّاس "أنا بخير"، وقد لا يكون على ما يُرام على الإطلاق، وكثيرًا ما يكون النَّاجون في حالة صدمةٍ وليسوا على علمٍ تامٍّ بضررها.

تطبيق معايير التّبليغ الإلزاميّ

- على مُقدّمي الخدمات إبلاغ إدارة حماية الأسرة والأحداث، أو مديريّة الأمن العامّ من خلال الاتّصال على الرَّقم الموحَّد للطوارئ 911 في الحالات الطّارئة، وتطبيق معايير التّبليغ الإلزاميّ في أيّ وقت وفي أيّ مرحلة إن تحقَّقَت تلك المعايير.
- في الحالات غير الطّارئة، تُطبَّق آليّات التّبليغ حسب الإجراءات الدّاخليّة للمؤسّسات.

2. وضع خطّة الاستجابة الفوريّة:

يجب إشراك النّاجين في الإجراءات والخيارات المُتاحة وتَبِعَات كلِّ واحد منها، والخطّة المَنْوِيّ اتّخاذها، وَفقًا للمصلحة الفُضلى والتّشريعات والقوانين والأنظمة الوطنيّة النّافذة.

3. تحديد عوامل الخطورة الأوليّة

ويمتدُّ تقييم عوامل الخطورة إلى مراحل إدارة الحالة كافّة، وفيما يلي خطواتٌ إرشاديّة لمقدّمي الخدمات ترشدهم إلى وضع خطّة أمانٍ تضمن تقليل المخاطر وخفضَ إمكانيّة حدوث العنف مرّة أخرى:

الخطوة	الإرشادات
الخطوة الأولى: تقييم الوضع	فيما يلي قائمةٌ بالأسئلة الرّئيسة الاسترشاديّة، الّتي قد يطرحها مقدِّمو الخدمات لمساعدتهم على تقييم مخاطر السّلامة التي يواجهها الناجون. يجب تكييف هذه الأسئلة وفقاً لكلّ سياق بالاستناد إلى الموارد المتاحة: • هل تريدون منّي أن أتّصل بالشّرطة؟ • هل تحتاجون إلى رعاية طبيّة عاجلة؟ • هل من الآمن الاتّصال بكِ مرّة أخرى؟ هل يجب أن أتّصل بكِ مرّة أخرى؟ (اطلب رقم الهاتف) • بالإضافة إلى ذلك، من المهمّ أن تَعرِفَ من الناجون: • هل حياتهم في خطر الآن؟ هل تخشى أن يُحاوِلَ أحدُهم إنهاء حياتها؟ • هل هم محتجزون مع شخص يسيء معاملتها (على سبيل المثال: غير قادرة على مغادرة المنزل أو موجودة في شقّة مقفلة بدون مفاتيح)؟ • هل تتصاعد حدّة العنف، أيْ تتسارع وتيرته و/أو يزداد سوءًا؟ • هل توجد أسلحة (مثل السّكاكين) بمتناول المُعنِّف؟ هل يهدّد بقتل النّاجي/النّاجية أو يهدّد بالانتحار، أو يتعاطى المخدِّرات أو الكحول؟ هل حاول سابقًا قتلَ النّاجي/النّاجية عن طريق خنقهم مثلاً حتى عجزوا عن التنفُّس، أو تسبّبوا لهم بجرحٍ خطيرٍ في وقتٍ سابق؟ إذا كانت هذه هي الحالة، أبلِغ النّاجين أنّ بإمكانهم الاتصال بخدمات الطوارئ، واطلب منهم البقاء على الخطّ إذا كان ذلك آمنًا (إلّا إذا كان عليهم الاختباء أو إغلاق الخطّ أو التوقُّف عن إرسال الرّسائل النّصيّة أو إخفاء الهاتف). • إذا كان النّاجي/النّاجية أطفالًا/أشخاصًا مُعالِين، اسأل النّاجي/النّاجية عمّا إذا كانت أعمال العنف قد وقعت أمام هؤلاء أو في غيابهم. هل عانوا من العنف؟ بأيِّ الطرق؟ وما مدى العنف الّذي تعرّضوا له؟ • متى تحدث أعمال العنف عادةً؟ (مثلاً خلال أيام الأسبوع أو في عطلات نهاية الأسبوع، لدى تعاطي المخدرات أو الكحول، عند الاتّصال بالأصدقاء/العائلة، وما إلى ذلك) • ما هو السّلوك الّذي يعتمده المعنِّف عند لجوئه للعنف؟ ما هي حالته الذّهنية عندما يصبح عنيفًا؟ (كحول، مخدّرات، إلخ.) هل يمكن للنّاجين التّفكير بموقف أو شجار معيّن يسبق أعمال العنف هذه عادةً؟

الخطوة	الإرشادات
الخطوة الثانية: تحديد الموارد المتاحة للناجون	من المهمّ أن يساعد مقدّمو الخدمات النّاجين في تحديد الأشخاص والمواقع والموارد الّتي يمكنهم أن يلجؤوا إليها أو يعتمدوا عليها ليشعروا بالأمان. وتشمل الموارد الأشخاصَ الدّاعمين والإمكانات الماليّة/الاقتصاديّة/الماديّة، والموارد المتاحة داخل المنزل أو خارجه، إلى آخره. وفقاً لكلّ حالة، فقد تساعد هذه الإرشادات مقدّمي الخدمة على مساعدة النّاجين في تحديد: • الغرفة الأكثر أماناً في منزل النّاجين: غرفة يمكن إقفالها بمفتاح، غرفة أطفالهم (ما لم يكن المعنّف يمارس عنفه عادةً أمامهم/تجاههم)، شرفة، سطح المنزل/المبنى، إلى آخره. • الأوقات الآمنة في اليوم: هل يعمل المعنّف في المنزل؟ هل يغادر منزله في أوقات معيّنة من اليوم؟ في أيّ وقت؟ كم يمتدّ هذا الوقت؟ • أشكال التّواصل الآمنة مع شبكة الدّعم الخاصّة بهم. • الطّرق الآمنة لمغادرة النّاجين إذا قرّروا ذلك: مِن الضّروريّ التّخطيط بعناية لخروجهم؛ فالتّخلّي عن علاقة مُسيئة هو أكثر الأوقات خطورةً بالنّسبة للنّاجية من العنف من النّساء والفتيات.
الخطوة الثالثة: وضع خطة	تذكّر أنّ هذا لا يعني بأيّ حال من الأحوال أنّ النّاجين مسؤولون عن أيّ عنف قد يواجهونه. بالاشتراك مع النّاجين، صُغْ خطّةً تتضمّن الإجراءات الرّئيسة والموارد اللّازمة الاسترشاديّة كما يلي: • افعلْ ما تستطيع التحكُّم به لتقليل مخاطر/إمكانية حدوث العنف قبل حدوثه. على سبيل المثال: "أنت تخبرينني أنّه بعد خسرانه وظيفتَه، غالباً ما يكون عنيفاً في ردّه على الشّكوى من نقص المال. لذلك، في كلّ مرّة يعود فيها إلى المنزل بعد البحث عبثاً عن عمل، وتتجادلان بشأن المال واحتياجات الأسرة، حاولي أن تغيّري الموضوع واذهبي إلى غرفة أطفالكِ". • التّقليل من الأذى/فداحة الإصابات الّتي قد تنجم عن العنف. تشمل الأمثلة تحديدَ مكان آمن للاختباء، والاحتفاظ بمفاتيح باب المنزل في مكان يمكن للنّاجية الوصول إليه، وإبعاد كلّ الأسلحة، وتجنّب المعنّف المخمور عبر تشتيت انتباهه بالتّلفاز أو وسائل التّواصل الاجتماعيّ، وعدم بدء المحادثة أو التواصل معه، إلى آخره. • التّخطيط المُسبَق لطلب الدّعم أو الخروج بأمان من موقع الحادثة بعد وقوع العنف. راجعْ الخطّة لإشراك شبكة دعم النّاجين في حال رؤية هؤلاء أيّ علامة من علامات تحذير من هجوم محتمل من المعنّف. لاحظ أنّ خطّة الأمان ستختلف كليًّا من ناجيةٍ إلى أخرى، وفقاً لظروفهنّ الخاصّة والسّياق العامّ. يجب أن تصدرَ الأفكار والخطوات الرّئيسة الواردة في الخطّة عن الناجين، بما يتماشى مع النّهج المرتكز على النّاجين. • بعد صياغة الخطّة، يجب على مُقدّم الخدمة التّأكُّد من قابليّة تطبيقها، ومساعدة النّاجين على التّفكير في كلّ الأمور الواردة. على سبيل المثال: إذا كانت تملك في هاتفها رصيدًا، أو إذا كان بإمكانها الخروج من منزلها بأمان عن طريق قيادة السّيّارة، إلى آخره.

الخطوة	الإرشادات
الخطوة الرابعة: فكِّر بالخيارات المؤقّتة أو الدّائمة	• فكِّر بالخيارات المؤقّتة أو الدّائمة لصون حياة النّاجين وسلامتهم عند اضطرارهم إلى مغادرة المنزل. • اطلُب من النّاجين أن يحضّروا حقيبة ظَهْر، يضعون فيها أهمّ ممتلكاتهم والأدوية والأوراقَ الثّبوتيّة وبعض النّقود. ويمكنهم أن يطلبوا من أحد أفراد أسرتهم أو من الأصدقاء الموثوق بهم الاحتفاظَ بها من أجلهم، أو أن يضعوها في مكان آمن في المنزل.
الخطوة الخامسة: الاتّفاق على كيفيّة التّعامل مع حالات الخطر الوشيك/ حالات الطوارئ	ساعِد النّاجين على التّفكير بكلمة سرّ/شيفرة يستخدمونها لإبلاغ منسّق الحالة بأنّهم في خطر. شجِّعهم على مشاركتها مع الأشخاص الّذين يثقون بهم ويستطيعون الاتّصال بهم عبر الرّسائل النّصّيّة أو المكالمة الهاتفيّة أو خدمة الواتساب WhatsApp. وتعني هذه الشّيفرة أنّه يجب عليهم الاتّصال بالشّرطة على الفور. ويجب أن يُتّفَق أيضًا على شيفرة/إشارة يمكن للنّاجين استخدامُها لإعلامك بالحاجة إلى تدخُّل الشّرطة بشكل طارئ أو تنبيه شبكة الدّعم الخاصّة بهم. يُمكن أن تكون هذه الشيفرة/الإشارة عبارة عن كلمات سرٍّ أو عددٍ محدَّد من المكالمات الفائتة على سبيل المثال. ضعْ خطّة أمان حتّى يتمكّن النّاجي/الناجية من الاستمرار في الوصول إلى الخدمات دون تعريض سلامتهم للخطر. إذا كان النّاجي/الناجية يعيش مع مرتكب الجريمة، فقد تحتاج إلى مساعدة النّاجي/الناجية على التّفكير في الأوقات الّتي كان يمكنه الوصول إلى الخدمات. اسألْ عمّا إذا كان من الآمن إرسال الرّسائل النّصّيّة أو الاتّصال، أو استخدم كلمة سرٍّ عند التّواصل وإضافة رقم آخر لأحد الأشخاص الثّقة.
الخطوة السّادسة: مراجعة الخطّة	• اطلب من النّاجين تكرار خطوات خطّة السّلامة مُستخدِمين كلماتهم الخاصة. اتّفقوا أيضًا على طرق للتّواصل عن بُعد، والّتي يجب تفعيلها عند الحاجة (هل عليك معاودة الاتصال بعد مرور بعض الوقت؟ كيف يمكنك الوصول إلى النّاجين ومتى؟). حدِّث وراجِع خطّة الأمان بشكل دوريّ وفقَ الحاجة.

ثالثا: مرحلة التّدخّل

تأتي هذه المرحلة بعد مرحلة الاستجابة الفوريّة، ويُنتقَلُ إليها بعد قرار مؤتمر الحالة الّذي قد يُقرّر تحقّق أهداف خطّة الاستجابة الفوريّة وزوال عوامل الخطورة عن الحالة.

يُعِدّ منسّق الحالة في هذه المرحلة خطّة التّدخّل الشّاملة، بناءً على تقييم الاحتياجات الشّامل، وبمشاركة فريق إدارة الحالة، ويُتابع تلك الخطّةَ مع فريق إدارة الحالة ومع الحالة نفسها، وتُعقَد مؤتمرات الحالة إن اقتضت الحاجة لذلك، ويتمّ مشاركة الحالة بالخطّة وبنتائج مؤتمرات الحالة.

تذكّر/ي	المبدأ
يجب الحصول على موافقة النّاجين لتبادل المعلومات مع المشاركين في مؤتمرات الحالة كافّة.	
يجب الحفاظ على السّرّيّة التّامّة للمعلومات الّتي تُتبادَل في المؤتمرات، كما سيُركَّز على الإجراءات المتّخذة والواجب اتّخاذها. ويُحدَّد المدعوّون لمؤتمرات الحالة وفقًا لمعايير محدّدة.	
يقتصر تبادل المعلومات على المعلومات ذات الصّلة فقط، وبالحدّ الأدنى منها، ولا ينبغي أن تتضمّن معلومات شخصيّة، أو تفاصيل أخرى لا تتّصل بالنّاجين أو بحادثة العنف أو بأيّ معلومات قد يُستدلّ منها على النّاجين.	
يقع على عاتق مقدّمي الخدمات كافّةً ضمانُ الحفاظ على كرامة النّاجين وسرّيّة المعلومات المتعلّقة بهم، ومناقشة المعلومات الضّروريّة فقط لحلّ المشكلات وتنسيق الإجراءات، وذلك حسب ما تقتضيه طبيعة الحالة، إضافةً إلى توثيق خطط الأمان في مِلَفّ الحالة.	
ينبغي عدم القيام بأية زيارات منزلية إذا كان مثل هذا الاجراء سيعرض الناجين/الناجيات للخطر أو الوصم بالعار. وعند القيام بالزيارات المنزلية، حاول أن تبقى بعيد عن الأضواء واعلم بأن هذه المعلومات التي تطلبها من الناجي/ة بحضور الأقارب أو غيرهم من أفراد المجتمع قد تؤثر على سلامته/سلامتها	
يجب مراعاة السّياقات الثّقافيّة والاجتماعيّة للنّاجين عند الزّيارات المنزليّة للمتابعة؛ وذلك من خلال الحرص على مراعاة عادات المجتمع المَنْوِيِّ زيارته.	
ينبغي ترتيب الزّيارات المنزليّة بتحفّظ شديد، ولا يُنصح القيامُ بها عند تقديم الدّعم للنّاجين، إلّا إذا توصّل المنسّق إلى اتّفاق معهم بخصوص ذلك.	
ينبغي عدم القيام بأيّ زيارات منزليّة إذا كان مثل هذا الإجراء سيعرّض النّاجين للخطر أو الوصم بالعار. وعند القيام بالزّيارات المنزليّة، حاول أن تظلّ بعيدًا عن الأضواء، واعلم أنّ هذه المعلومات الّتي تطلبها من النّاجين بحضور الأقارب أو غيرهم من أفراد المجتمع قد تؤثّر على سلامتهم.	

رابعا : مرحلة الإغلاق

بعد الانتهاء من مرحلة التّدخّل الشّامل وخطّة الاستجابة الفوريّة، وتحقّق أهداف تلك الخطط، وزوال عوامل الخطورة، وتحقّق ضوابط الإغلاق ومبرّراته، يُبدَأ بمرحلة إغلاق المِلَفّ، ويدعو منسّق الحالة إلى مؤتمر الحالة من أجل مناقشة ضوابط إغلاق الملفّ ومبرّراته، والتّأكّد من تحقّق الخطط كافّة، ومَن ثمّ يُتّخذ قرارٌ جماعيّ بالإغلاق من قبل فريق إدارة الحالة، ويُوثَّق ذلك في المِلفّ.

تذكّر/ي	المبدأ
لا بدّ لمنسّق الحالة من إشراك النّاجين وأسرهم بنتائج مؤتمر الحالة، وتزويدهم بالتّعليمات اللازمة؛ لمنع تكرار العنف، ولإعطاء إرشادات المتابعة في حال حاجة الحالة مستقبلًا إلى (خطّة أمان).	
دائمًا وثّق خطط الأمان في المِلفّ.	
يتوجّب على منسّق الحالة مساعدتها في بناء خطّة الأمان لها ولأفراد عائلتها وخاصّة أطفالها، ويناقشها في تفاصيلها ويتأكّد من فهمها وإدراكها لكلّ الخطوات والإجراءات اللّازم اتّخاذها لحماية نفسها ومنع تكرار العنف، أو النجاة منه في حال محاولة المعنِّف تكرار الاعتداء.	
على فريق إدارة الحالة احترام رغبات النّاجين بعدم متابعة الخدمات ورغبتهم بإغلاق الملفّ، مع مراعاة التّشريعات والقوانين والأنظمة الوطنيّة النّافذة، والإجراءات المتعلّقة بحماية أفراد الأسرة الآخرين.	

الفصل السادس
أمثلة وتطبيقات

معتقدات متعلّقة بالسّيّدات النّاجيات من العنف

توجّهات ومعتقدات سلبيّة	توجّهات ومعتقدات صائبة وداعمة
إذا ما وقعت حالة اغتصاب ضدّ امرأة أو فتاة وتصرّفت على نحو غير ملائم، فالذّنب يقع عليها.	الاغتصاب يجري وفقًا لخيار يتّخذه مرتكبه باستخدام قوّته ضدّ شخص آخر. ولا يكون إطلاقًا ذنب النّاجية. وإنّ أعمال العنف المبنيّة على النّوع الاجتماعيّ هي دائمًا ذنب مرتكبيها.
إذا لم تتمكّن النّاجية من الإجابة عن الأسئلة التي طُرِحَت أثناء مقابلة ما، فهذا يعني أنّها تُلفّق الواقعة.	الاستجابات النّفسيّة والبدنيّة النّاتجة عن الصّدمة قد تقود النّاجية إلى الشّعور بالحَيْرة، وقد لا تتمكّن من الإجابة عن الأسئلة بخصوص الواقعة.
المرأة تتسبّب بلجوء زوجها للعنف بسبب سلوكها.	العنف هو خيار يتّخذه مرتكبه ولا يمكن أبدًا تبرير استخدامه في إطار العَلاقة.
يقع على عاتق مقدّم الخدمة أنْ يحدّد ما إذا كانت النّاجية تقول الحقيقة.	يقع على عاتق مقدّم الخدمة أن يدعم النّاجية وأن يصدّقها.
العنف الأسري هو شأن أسريّ ويجب أن يُعالَج ضمن الأسرة.	ينبغي أن يشكّل العنف الأسريّ شاغلًا مهمًّا بشأن السّلامة والصّحّة للمجتمع المحلّيّ، ويُعدّ جريمة في العديد من البلدان، وتُقتل آلاف النّساء سنويًّا بسبب العنف الأسريّ.
معظم الرّجال يضربون زوجاتهم بعد أن يشربوا الكحول أو يتعاطون المخدِّرات.	قد تكون الكحول والمخدِّرات عوامل مساهمة في حدوث العنف المبنيّ على النّوع الاجتماعيّ. مع ذلك، فإنّ سبب العنف المبنيّ على النّوع الاجتماعيّ هو الخيار باستخدام العنف والسّلطة والسّيطرة من قبل مرتكِب العنف. وليس كلّ الرّجال الّذين يتعاطون الكحول والمخدِّرات يضربون زوجاتهم. والرّجال الّذين يستخدمون الكحول والمخدّرات يتّخذون قرارات بشأن مَن الّذي يريدونَ ضربَه، ممّا يُظهِر أنّهم يقرّرون على مَن سيمارسون العنف.

أمثلة على التّوجّهات والمعتقدات الإيجابيّة والسّلبيّة

تتعرّض النّساء للاغتصاب إذا ما لبسن ملابس غير ملائمة أو ذهبن إلى أماكن غير ملائمة.	المغتصبون يبحثون عن ضحايا يعتقدون بأنّهن ضعيفات، ولا يبحثون عن نساء يرتدين ملابس معيّنة. وليس ثمّة شخص بصرف النّظر عن سلوكه، "يستحقّ" التّعرّض للاغتصاب.
يحدث الاغتصاب في الخارج فقط وفي الليل، عندما تكون النّاجية وحدَها.	يمكن أن يحدث الاغتصاب في أيّ مكان وفي أيّ وقت. وتحدث حالات يمكن فيها أن تتعرّض النّساء لجرائم الاغتصاب أثناء النّهار وفي منازلهنّ.
إذا لم "تدافع" النّاجية عن نفسها فهذا يعني أنّها لم تُغتصَبْ فعلًا.	قد ينطوي الاغتصاب على تهديد للحياة. ومهما فعلت النّاجية للبقاء على قيد الحياة، فإنّ تصرّفها تصرّفٌ صحيحٌ، وهذا قد يتضمّن عدم الدّفاع عن النّفس بسبب الخوف، أو أنّها لم تتوفّر لها مقوّمات الدّفاع عن النفس.
إذا لم تظهر إصابات بدنيّة على النّاجية جرّاء الاغتصاب، فهذا يعني أنّها لم تتعرّض له.	قد لا تظهر علامات بدنيّة على النّاجية نتيجة للاعتداء.
لا يمكن اغتصاب العاملات في مجال الجنس.	العاملات في مجال الجنس معرّضات لخطر أكبر بالاغتصاب وغيره من أشكال العنف مقارنةً مع سائر النّساء.
يجب على النّاجية ألّا تفكّر كثيرًا بالعنف الّذي تعرّضَت له، وينبغي عليها أن "تنساه".	النّاجيات اللاتي لا يُسمَح لهنّ بالتحدّث عن العنف الّذي تعرّضن له يواجهن صعوبة أكبر في التّعافي منه. يجب أن تُتاح الفرصة للنّاجيات جميعهنّ للتّحدّث عن الاعتداء مع الأشخاص المقربين أو الموثوقين لهنّ، أو مع أيّ شخص أخر يرغبن بالكشف له عمّا حدث.

معتقدات متعلّقة بذوي الإعاقة النّاجين من العنف

توجّهات ومعتقدات سلبيّة ✗	توجّهات ومعتقدات صائبة وداعمة ✓
الأشخاص من ذوي الإعاقة غير قادرين على المساهمة في خدمة الأسرة والمجتمع.	الأشخاص من ذوي الإعاقة قادرون على المساهمة في خدمة الأسرة والمجتمع، لكنْ بطريقتهم الخاصّة.
الأشخاص من ذوي الإعاقة غير قادرين على إقامة علاقة زوجيّة ناجحة.	الأشخاص من ذوي الإعاقة قادرون على إقامة علاقة زوجيّة ناجحة.
الأشخاص من ذوي الإعاقة غير قادرين على الإبلاغ عن الاعتداءات الجنسيّة.	الأشخاص من ذوي الإعاقة قادرون على التّعبير والإبلاغ عن الاعتداءات الجنسيّة.
الأشخاص من ذوي الإعاقة يجلبون الحظّ السيّئ.	الأشخاص من ذوي الإعاقة سواسية مع الأشخاص الآخرين؛ لذلك لا يجلبون الحظّ السيّئ.

معتقدات متعلّقة باللاجئين النّاجين من العنف

توجّهات ومعتقدات سلبيّة ✗	توجّهات ومعتقدات صائبة وداعمة ✓
إنَّ كلّ اللاجئين تخلَّوا عن بلادهم.	يجب أن يُعامل اللاجئ كالمواطن في بلد إقامته.
كلّ مَن ينتمي لطائفة دينيّة معيّنة فهو خائن لبلاده وسبب لما حصل.	يجب معاملة اللاجئ دون تمييز على أساس عرقه أو دينه أو جنسيّته أو انتمائه إلى فئة اجتماعيّة معيّنة أو تبنّيه لآراء سياسيّة.
يجب أن يرضى اللاجئ بأيّ شيء يُقدّم له.	للّاجئين الحقوق نفسها بتلقّي الخدمات.
لا توجد للاجئ كرامة أو متطلّبات.	يجب الحفاظ على كرامة اللّاجئ.

معتقدات متعلّقة بالأطفال النّاجين من العنف

توجّهات ومعتقدات سلبيّة ✗	توجّهات ومعتقدات صائبة وداعمة ✓
لا شيء يُصلح هؤلاء الأطفال.	إنّنا نستطيع أن نساعد على تعديل سلوك هؤلاء الأطفال حتّى العنيدين منهُم، ويمكن إصلاحهم وتقويم سلوكهم، لكنّهم يحتاجون فقط إلى التّدريب كي يتخلّصوا من تلك العادات.
إنّ ما يحتاجه الطّفل هو العقاب بالضّرب.	هناك طرق أكثر فاعليّة لتحسين سلوك الطفل بدلًا من ضربه وهدم ثقته بنفسه وتحوّل سلوكه لانحرافيّ وعدوانيّ. والضّرب من أكبر الأخطاء في التّربية، وهو ليس وسيلة من وسائل تعديل السّلوك، وهناك وسائل تربويّة بديلة للعقاب البدنيّ وذات أثر في تعديل السّلوك أكثر من الضّرب.
الطّفل لا يملك مهارات السّلوك الجيّد. إنّ الطّفل يتصرَّف بهذه الطريقة عمدًا لإثبات نفسه.	يجب أن تُعطيَ فرصة للطّفل، ستكتشف أنّه محمَّل بالمهارات. هو أيضًا ضحيّة لهذه التصرّفات؛ إذ تخرج الأمور في أكثر الأحيان عن سيطرته، ليتصرّف على نحو معيّن دون أن يفهم الدّوافع وراء سلوكه هذا.
العقاب هو طريقة فعّالة لتصويب سلوك الطّفل.	توفير مساحة آمنة للطّفل يستطيع من خلالها أن يناقش ما يدور في ذهنه من صراعات قد تدفعه إلى التّصرّف بهذا الشّكل.
يقوم معظم الأطفال المُعنّفين بفعل أمرٍ ما يسبّب في تعرّضهم للعنف.	دائمًا ما يكون الطفل هو الضّحيّة، وتقع مسؤوليّة العنف على الشخص الكبير وحده.
التّعافي الطّبيعيّ لدى الأطفال يعني أنّهم يتعافون بسرعة من آثار العنف.	يُمكن للأطفال التّعافي من العنف لكنّهم بحاجة لمساعدة خاصة.

أمثلة على التّوجّهات والمعتقدات الإيجابيّة والسّلبيّة

يُعدّ العنف ضدّ الأطفال أمرًا مقبولًا في بعض الثّقافات.	لَا يُوجَد مُجتَمَع يَتَغاضَى عن تَعرُّض الأطْفال لِلْعنْف رَغْم اخْتلافهم عَمَّا يعْنيه ذَلِك.
أن تناقش أو تشاطر أحدًا في التّفاصيل الّتي علمتها.	احترم طابع السّرّيّة.
أن توجّه الطّفل نحو الذّهاب إلى مكان سكنٍ خاصّ أو مأوى، ولا تعزل الطّفل ضدّ رغبته.	اسأل الطّفل إذا كان يريد العثور على مكان هادئ وخاصّ للتّحدث. احرص على أن يكون مكانًا يَراكم فيه الآخرون لكن لا يستطيعون سماعَكم.
أن تلمس أو تعانق أو تقوم بأيّ لمس جسديّ؛ إذ قد يؤدّي ذلك إلى أثر صادم أو غير مريح أو محزن.	احرص على الجلوس بمستوى عيونه، وحافظ على لغة جسد منفتحة.
أن تجري مقابلات أو تقييمات دون إذن أولياء أمور الأطفال. وأن تدوّن أيّ شيء وأن تلتقط صورًا أو تطلع أحدًا شفهيًّا على معلومات عن الطّفل/ أو عن التّجربة الّتي مرّ بها.	اسأل الأطفال إن كانوا يريدون التّحدّث مع سيّدة بالغة أو رجل بالغ من نفس نوع الجنس.
أن تُظهِر الصّدمة أو عدم التّصديق أو الغضب أو أيّ ردّ فعل آخر من شأنه أن يُشعر الطّفل بالحزن.	استمِعْ باهتمام وانتبه إلى التّواصل الجسديّ غير اللفظيّ.
أن تستخدِم كلمات معقّدة وأنّ تتحدّث أكثرَ من الطّفل.	كن هادئًا وصبورًا ومتقبّلًا لما يقال دون أن تُصدر حُكمًا.

أمثلة على كيفيّة التّعامل مع النّاجين مِن خلال إرشادات متمثّلة بما ينبغي ولا ينبغي فعله

ما ينبغي فعله

- اسمح للنّاجين بالالتقاء بك والتّحدّث معك.
- استمع لاحتياجاتهم.
- اسأل عن كيفية تقديمك الدّعم للنّاجين من خلال تأمين أيّ احتياجات أساسيّة أوّلًا. قد يحتاج بعضهم للرّعاية الطبّيّة الفوريّة أو الملابس.
- قدّم الدّعم العمليّ للنّاجين؛ كأنْ تعرض عليهم شرب الماء أو الجلوس في مكان فيه خصوصيّة أو مناديل ورقيّة... وما إلى ذلك.
- اسأل النّاجين إن كانوا يشعرون بالارتياح بالتحدّث إليك في موقعك الحاليّ.
- إذا كان هناك شخص يرافق النّاجين، فلا تفترض أنّه يرغب في التحدّث عن تجربته أمام من يرافقه.

ما لا ينبغي فعله

- لا تفرض المساعدة على النّاجين فرضًا بطريقة فيها إقحام وإلحاح.
- لا تبالغ في ردّة فعلك.
- لا تضغط على النّاجين ليطلعوك على معلومات أكثر ممّا يشعرون أنّه على قدر مريح يمكنهم مشاطرتك إيّاه. فالتّفاصيل المتعلّقة بالّذي حدث، ومن الذي قام به، ليست مهمّة أو متعلّقة بدورك في الاستماع وإعطاء المعلومات حول الخدمات المتوفّرة.
- لا تضغط على النّاجين كي يطلعوك على معلومات يشعرون أنّهم لا يرغبون بمشاركتك إيّاها.

ما ينبغي فعله

- تعامل مع أيّ معلومات يُفصَح لك عنها باعتبارها سرّيّة. إذا احتجت الحصول على المشورة والإرشاد بشأن الطّريقة الفضلى لتقديم الدّعم للنّاجين، خذ الإذن من النّاجين للتّحدّث مع أخصائيّ أو زميل. واحصل على المشورة دون أن تكشف معلومة شخصيّة تحدّد هويّة النّاجين.
- استمع أكثر ممّا تتكلّم. قل للنّاجين بعض عبارات المواساة والمساندة، وعزّز فكرة أن ما وقع له ليس خطأه.
- قم بإدارة أية توقعات بشأن حدود السرية لديك، إذا ما كان ذلك منطبقا على سياقك.
- اطلب من الناجي/ة – بأفضل ما تملكه من موهبه - أن يختار شخص يريحه أن يوفر الترجمة و/أو يقدم الدعم إن لزم.

ما لا ينبغي فعله

- لا تتجاهل من يأتي للقائك والتّحدّث إليك.
- لا تكتب أيّ شيء ولا تلتقط صورًا للنّاجين، ولا تسجّل المحادثة بينكما بواسطة هاتفك أو أيّ جهاز آخر، ولا تبلغ أحدًا بالأمر بما في ذلك الإعلام.
- لا تطرح أسئلة بشأن ما حدث، بل استمع واسأل عمّا يمكنك فعله لتقديم الدّعم.
- لا تعقد مقارنات بين تجربة الشّخص وتجربةٍ لشخص آخر. ولا توحي له بأنّ الوضع "ليس بذي شأن" أو أنّه غير مهمّ. ما يعنينا هو كيف يشعر النّاجون أنفسهم تجاه التّجربة الّتي خاضوها.
- لا تُشكّك أو تناقض ما يقوله الشّخص لك. تذكّر أنّ دورك هو الاستماع له دون إصدار أحكام، وتقديم المعلومات له حول الخِدْمات المتوفّرة.

أمثلة على التّوجّهات والمعتقدات الإيجابيّة والسّلبيّة

الحالـــــة 1

فاطمة سيّدة تبلغ من العمر 56 سنة، متزوّجة ولديها أبناء، وقد تمّ تحويلها الى مؤسّستك، دخلَتْ الى المؤسسة وهي متعَبة لا تستطيع الوقوف ووجها شاحب. وتقول: (أنا كنت أعمل في مدرسة، عاملة نظافة والراتب على القد لكن يا ريته كان بيستنى.. جوزي كان بياخد كل اللي معايا أول بأول. اتعود على هيك.. ويا ريت علي أنا، حتى ابني ترك المدرسة ويشتغل حتى يعطي أبوه المصاري... أنا اتعودت.. بعد شويه تزوج علي وما بيجي على البيت إلا نهاية الشهر عشان يوخد الراتب مني ومن ابنه ولما رفضت ضربني.. وكل شوي يجي يبهدلني ويسب على وأنا هلا مابعرف شو أعمل).

الأسئلة:

- كيف يتم تطبيق النّهج المرتكز على النّاجين، على هذه الحالة وخاصّةً أنّها لا تعرف ماذا تريد؟
- كيف سيتمّ شرح الخيارات لها من قبل مقدّم الخدمة؟
- هل تنطبق عليها قواعد التّبليغ الإلزاميّ؟

الحالـــــة 2

منى شابّة عمرها 17 عامًا، وكثيرًا ما يتعرّض لها والدها وأخوها الصّغير بالضّرب، فتركت البيت من شدّة إيذائهما لها، ولم يكن معها نقود، فذهبت إلى بيت إحدى صديقاتها بالمدرسة لتنام عندها، لكنّ أباها وأخاها ذهبا إليها وأعاداها إلى المنزل واتّهماها بسوء السّلوك، علمًا بأنّ أخاها ذات مرّة أشهر السّكّين في وجهها وهدّدها بالقتل.

الأسئلة:

- كيف يتمّ تطبيق قواعد التّبليغ الإلزاميّ وكسر السّرّ والخصوصيّة؟
- كيف سيتمّ تطبيق قواعد الموافقة المستنيرة؟

الحالـــــة 3

خديجة سيّدة عمرها ٢٤ سنة، متزوجة، أبوها وأمها ماتوا من صغرها، لم تكمل تعليمها، أخوها اشتغل علشان يصرف عليها لكن نص الفلوس كان بيصرفها على الخمرة ويرجع بالليل سكران.. وكان يحاول يعتدي عليها جنسيا كل ليلة، وافقت على أول عريس اتقدم لها عشان ترتاح من أخوها. لكن من ليلة الدخلة وأول ما جوزها يحاول يقرب منها تصرخ لأنها بتتذكر أخوها، لم يتحملها زوجها وبعد ما استحملها يومين أصبح يعاشرها بالقوة ويضربها، بالاضافة الى الإهانة.. خديجة عايشة معاه بسبب حملها ولعدم وجود مكان اخر تعيش فيه.

الأسئلة:

- ماهي الخطوات العملية للمساعدة؟ وما هي طريقة استخدام النّهج المرتكز على النّاجيين؟

الحالـــة 4

سلوى فتاة جامعية تعيش مع أمّها وزوج أمّها الّذي يتحرّش بها، وذات ليلة رفضت بعنف هذا التّحرّش فقام بضربها وطرْدِها من المنزل في منتصف الليل.

الأسئلة

- ما هي الأولويات والخطوات الّتي سوف نقوم بها لمساعدة سلوى؟
- كيف يمكننا تقديم الإسعافات النّفسية الأوّليّة؟

الحالـــة 5

«هالة» طبيبة في أواخر الثّلاثينات، وزوجها شخص مرموق اجتماعيًّا، عصبيّ المزاج جدًّا، وبسبب طباعه العنيفة كان يضربها ضربًا مبرحًا، وكثيرًا ما ينتج عن هذا الضرب إصابات متعددة، وبعد مرور ١٠ سنوات طلبت الطّلاق وأصرّت على ذلك، وذلك بعد تأثّر ابنها بتعرّضها للضّرب، حيثُ أصبح يعاني من القلق والتّوتر والتّبوّل اللاإراديّ.

الشّكوى: الزّوجة ترغب بأخذ حقوقها رغم نفوذ زوجها.

الأسئلة :

- ما هي الطّريقة المُثلى للتّعامل مع الحالة؟
- ما هي الإجراءات الواجب تطبيقها والّتي تتوافق مع الآليّات الإرشاديّة والقواعد الخاصّة بالأطفال؟

الحالـــة 6

نادية» زوجة فى الأربعينات، تريد رفع دعوى خلع من زوجها (وقد جاوز الستين من عمره)؛ وذلك بسبب سوء المعاملة والضّرب على الدّوام، حاولت أن تستنجد بأهلها لكنّ الأب رفض استضافتها، كما حاول أهلها إقناعَها بالمصالحة لكنّها رفضت وأصرّت على الخلع؟

الأسئلة:

- حدّد احتياجات للحالة.
- طبّق قواعد مهارات التّواصل على الحالة.

الحالـــــة 7

تتعرّض فتاة صغيرة في المدرسة للضّرب المتكرّر من قِبل الأب، وتشعر بالخوف والاستياء دائمًا؛ حيثُ تعاني من آثار الضّرب في جسمها، ودائماً ما تكون وحيدة منعزلة لا تتأقلم مع بقيّة الطلاب، وعند الحديث معها تخاف، وتعاني من التّأتأة عند التّحدّث.

الأسئلة:

- كمقدم خدمة تربوية ما الّذي عليك فعله؟
- تمّ إحالة الحالة إليك كمقدّم خدمة صحيّة، ما الّذي عليك فعله؟

الحالـــــة 8

تعيش الطّفلة الصّغيرة جمانة مع عائلتها في منطقة فقيرة. ولا يمنحها والداها أيّ اهتمام ولا يشعروا بمسؤوليّتهم تجاهها، فلم تلتحق بالمدرسة، ودائمًا ما تعاني من الأمراض ومن هزال جسدها وشحوب وجهها، وذات مرّة رأتها إحدى السّيّدات وقامت بدورها بالاتّصال بحماية الأسرة والأحداث.

الأسئلة:

- ما هي الإجراءات التي تحقّق مصلحة الطّفل الفُضلى؟
- هل تعتقد أن الطّفلة في خطر؟

الحالـــــة 9

تعاني الفتاة الجميلة سهام في عملها من التّحرّش الجنسيّ المتكرّر من قِبل مديرها، والّذي يلمّح لها بإيماءات جنسيّة كلّما تُتاح له الفرصة. وتبذل سهام جهودًا جارية للحصول على هذه الوظيفة، وتشعر بالتّوتّر والخوف من خسارتها، ممّا يزيد من صعوبة التّعامل مع المشكلة الّتي تواجهها، وبعد فترة حاول لمسها فأخبرت صديقتها بما حصل.

الأسئلة:

- إذا قامت الحالة بالاتصال معك كمقدّم خدمة ماذا ستفعل؟
- هل ستقوم بتشجيعها على الشّكوى؟

الحالـــــة 10

يعاني الطّفل أحمد الّذي يعيش في الحيّ من الإهمال والتّجاهل من قِبل والده، ومن صعوبة الحياة في المنطقة المحيطة، ويتعرّض دائمًا للسّخرية والإساءة النّفسيّة من قبل زملائه في المدرسة. ويواجهونه بالتّنمّر جسديًّا ونفسيًّا، ممّا يؤثر على حالته النّفسيّة والصّحيّة. وبسبب تراكم الضّغوط النّفسية لاحظ أستاذه في المدرسة التّغيرات عليه، وأعلمه بأنه يجب عليه الإبلاغ. ولايرغب أحمد بالشّكوى بسبب خوفه من الأطفال، ولأن ذويهم من أصحاب النفوذ.

الأسئلة:

- كيف من الممكن طمأنة أحمد؟
- هل الإبلاغ إلزامي في هذه الحالة؟

يتقدم المجلس الوطني لشؤون الأسرة بشكره واعتزازه لكل من ساهم في إعداد الدليل، وعلى النحو الاتي :

الاســم	الجهــه
أعضاء اللجنة الفنية للمشروع	
المقدّم موسى الحراحشة	إدارة حماية الأسرة والاحداث
السيدة ردينه هلسه	وزارة التربية والتعليم
الدكتورة وسام أبو علي	وزارة الصحة
السيد معاوية مساعدة	وزارة التنمية الاجتماعية
السيد سراج الحمود	جمعية قرى الاطفال الاردنية SOS
السيدة مها عساسفة	مؤسسة نهر الأردن
السيدة أريج سمرين	معهد العناية بصحة الأسرة
الدكتور حسين السالم	
السيدة دانيا الحجوج	اللجنة الوطنية لشؤون المرأة
السيد خالد ابو جلبان	الهيئة الطبية الدولية
السيدة يارا الدير	صندوق الأمم المتحدة للسكان (UNFPA)
السيد بلال خليفة	المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)
ميس الزعتري	
ديانا سليمان	
السيدة مريم القاسم	UNICEF / منظمة الأمم المتحدة للطفولة
السيد حكم مطالقة	المجلس الوطني لشؤون الاسرة
الاستاذة نائلة الصرايرة	
السيد فارس البشيتي	
المهندسة صفاء الدغمي	
فريق عمل إعداد الدليل	
السيد ايمن الرفاعي	الفريق الاستشاري
السيد مجدي حمدان	
السيدة سجى نزال	
فريق الاشراف والتدقيق والمراجعة الفنية للدليل وإعداده بصيغته النهائية	
السيد حكم مطالقة	المجلس الوطني لشؤون الاسرة
السيد فارس البشيتي	
المهندسة صفاء الدغمي	
الفاضلة دانا الخصاونة	

المجلس الوطني لشؤون الأسرة
NATIONAL COUNCIL FOR FAMILY AFFAIRS

شارع المدينة المنورة – بناية رقم (٧٠)
هاتف : ٨/٦٥٥٤٤٦٦٧ ٩٦٢+ – فاكس : ٦٥٥٤٤٦٦٩ ٩٦٢+
صندوق بريد: ٨٣٠٨٥٨ عمان ١١١٨٣ الأردن
info@ncfa.org.jo - www.ncfa.org.jo